

コールセンター 市民満足度調査結果(平成31年2月)

問合せいただいたお客様に対して市民満足度調査を実施しました。

調査期間:平成31年2月6日(水)～平成31年2月12日(火)

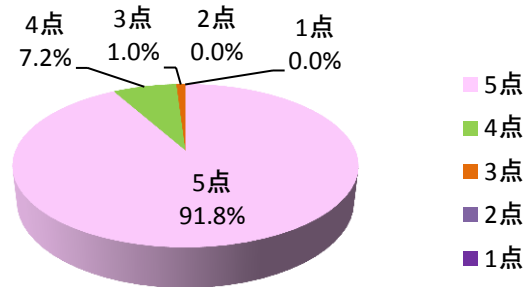
調査に回答いただいた件数101件(回答率 85.6%)

市民満足度調査結果

◆オペレーターの対応に対する評価

Q.今回の問合せへのオペレーターの対応について、点数をつけるとしたら5点満点で何点でしょうか。

評価点	件数	割合
5点	90	91.8%
4点	7	7.2%
3点	1	1.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

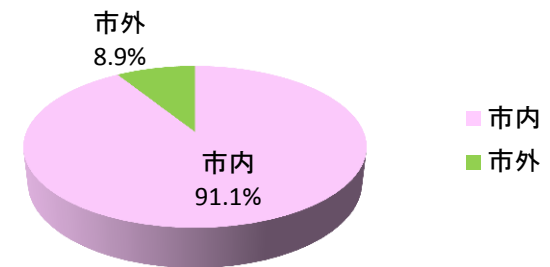


(4点以上:98.98%、平均点:4.90、未回答:3件)

◆地域

Q.お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

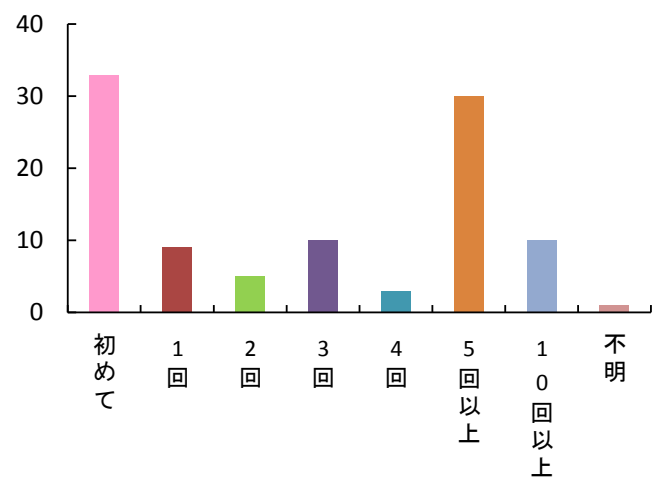
地域	件数	割合
市内	92	91.1%
市外	9	8.9%



◆利用頻度

Q.これまでに、ひごまるコールをご利用されたことがありましたら、ご利用回数を教えてください。

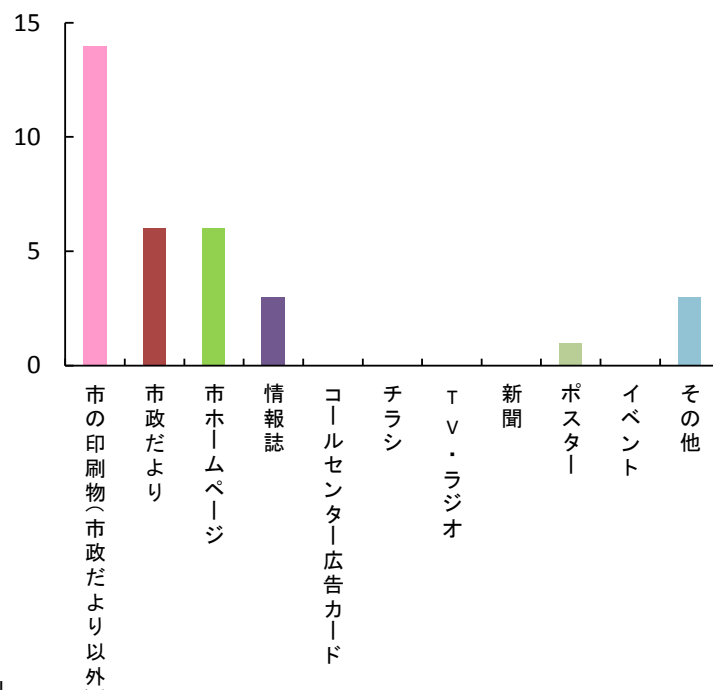
利用頻度	件数	割合
初めて	33	32.7%
1回	9	8.9%
2回	5	5.0%
3回	10	9.9%
4回	3	3.0%
5回以上	30	29.6%
10回以上	10	9.9%
不明	1	1.0%



◆情報源

Q.ひごまるコールは、何でお知りになりましたか？
(ひごまるコールを初めて利用された方のみ調査)

情報源	件数	割合
市の印刷物(市政だより以外)	14	42.4%
市政だより	6	18.2%
市ホームページ	6	18.2%
情報誌	3	9.1%
コールセンター 広告カード	0	0.0%
チラシ	0	0.0%
TV・ラジオ	0	0.0%
新聞	0	0.0%
ポスター	1	3.0%
イベント	0	0.0%
その他	3	9.1%



※「市の印刷物(市政だより以外)」は、主に「イベント申込みのチラシ」「集団健診のお知らせ」等でした。
※「その他」は、主に「医療機関」等でした。

◆性別

性別	件数	割合
男	25	24.8%
女	76	75.2%

※性別と年代はオペレータの推測で判断しています。

◆年代

年代	件数	割合
30代以下	6	5.9%
40～50代	19	18.9%
60代以上	76	75.2%

◆ご感想、ご意見、ご要望

■主なコメント

- ・簡単なことはここで教えてもらえるし、詳しいことは今回のように電話番号などを教えてもらえるので助かります。
- ・いろいろなイベントのことなどが分かるので良いと思います。
- ・土日も対応されていて、何も言うことはありません。
- ・メールをしないので、電話で申込みができて助かります。
- ・高齢のため、ひごまるコールがあつてとても助かっています。ひごまるコールのカードを大事にとっていて、知人にも紹介しています。