

コールセンター 市民満足度調査結果(令和元年11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: 令和元年11月7日(木) ~ 令和元年11月12日(火)

調査に回答いただいた件数101件(回答率 83.5%)

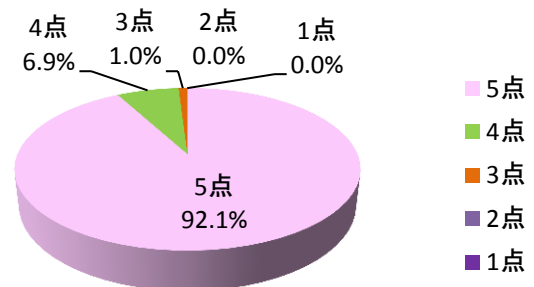
市民満足度調査結果

◆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	93	92.1%
4点	7	6.9%
3点	1	1.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

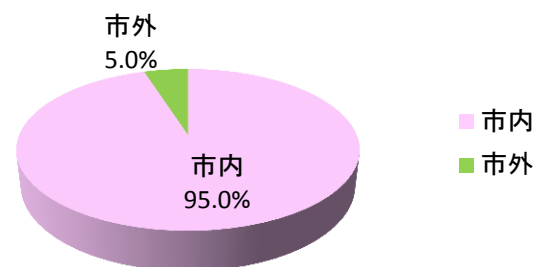
(4点以上: 99.01%、平均点: 4.91、未回答: 0件)



◆地域

Q. お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

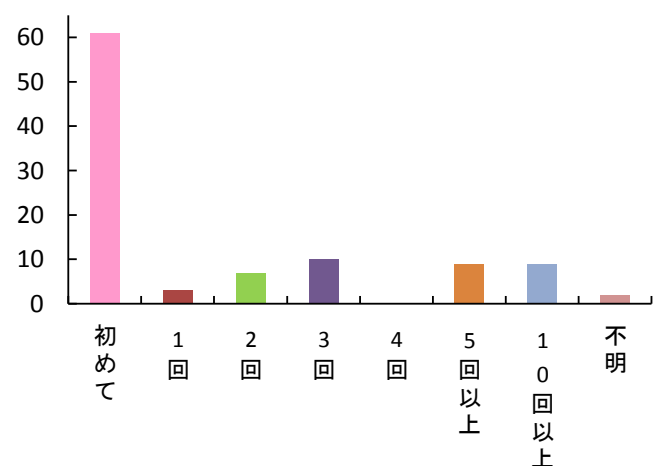
地域	件数	割合
市内	96	95.0%
市外	5	5.0%



◆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。

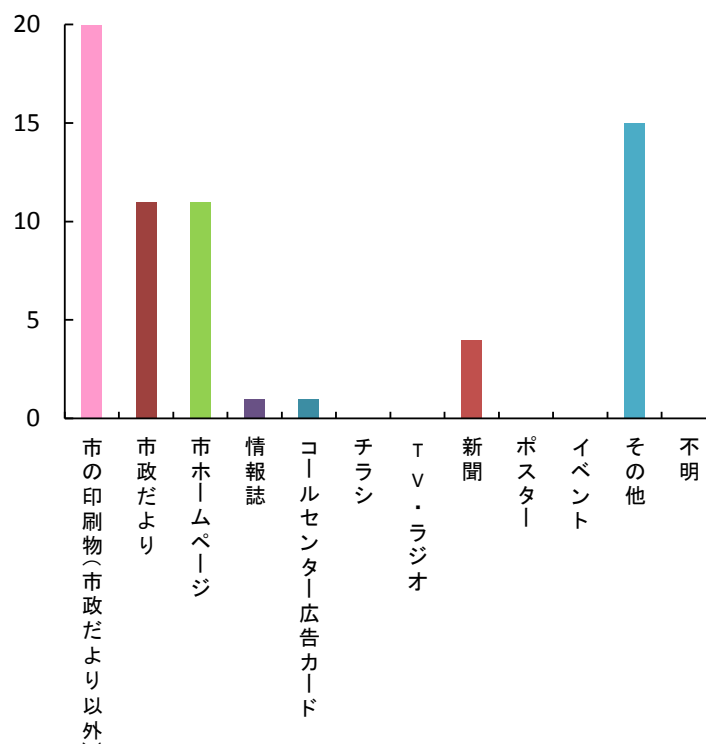
利用頻度	件数	割合
初めて	61	60.4%
1回	3	3.0%
2回	7	6.9%
3回	10	9.9%
4回	0	0.0%
5回以上	9	8.9%
10回以上	9	8.9%
不明	2	2.0%



◆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)	20	31.7%
市政だより	11	17.5%
市ホームページ	11	17.5%
情報誌	1	1.6%
コールセンター 広告カード	1	1.6%
チラシ	0	0.0%
TV・ラジオ	0	0.0%
新聞	4	6.3%
ポスター	0	0.0%
イベント	0	0.0%
その他	15	23.8%
不明	0	0.0%



※「市の印刷物(市政だより以外)」は、主に「特定健診等の案内」「がん検診の案内」、「イベント申込みチラシ」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	29	28.7%
女	72	71.3%

※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	27	26.7%
60代以上	68	67.4%

◆ご感想、ご意見、ご要望

■主なコメント

- ・困ったときに利用できるのも、いいと思います。
- ・インターネットも利用できず、一人暮らしのため、困ったときはいつも利用しています。この先もずっと、ひごまるコールを続けてほしいです。
- ・年中無休で助かります。通常のところは土日休みだから。
- ・朝8時から夜8時までの時間帯で利用できるのは、こちらも助かります。
- ・いつも満足です。すぐ調べてくださるので、助かっています。満足度100%です。