

熊本市コールセンターデータ集

令和2年1月
ひごまるコール

コールセンター 市民満足度調査結果(令和2年1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2年1月13日(月) ~ 令和2年1月18日(土)

調査に回答いただいた件数89件(回答率 88.1%)

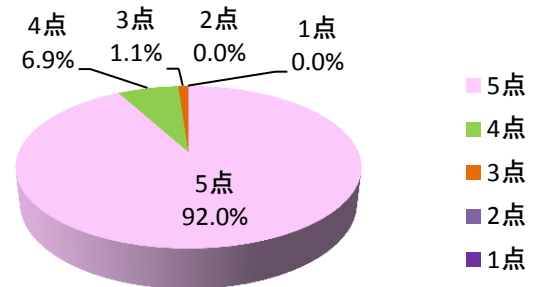
市民満足度調査結果

◆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	81	92.0%
4点	6	6.9%
3点	1	1.1%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

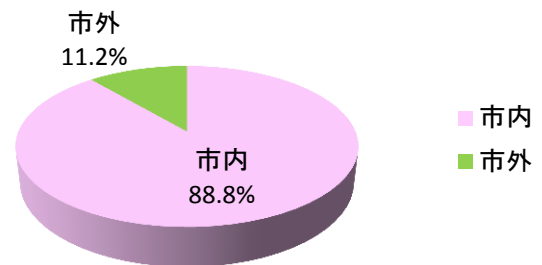
(4点以上: 98.86%、平均点: 4.91、未回答: 1件)



◆地域

Q. お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

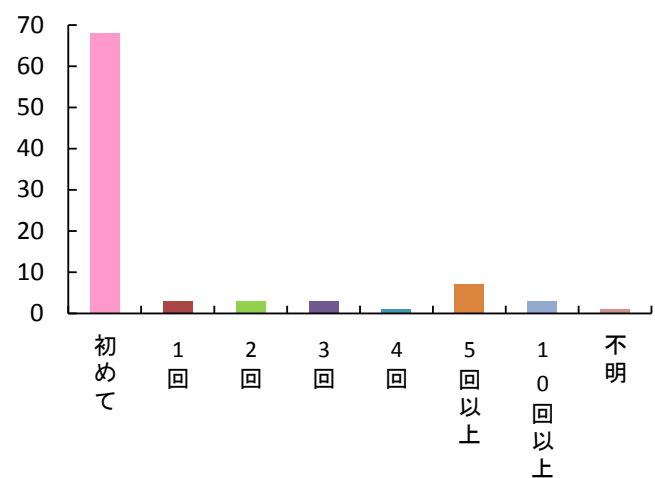
地域	件数	割合
市内	79	88.8%
市外	10	11.2%



◆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。

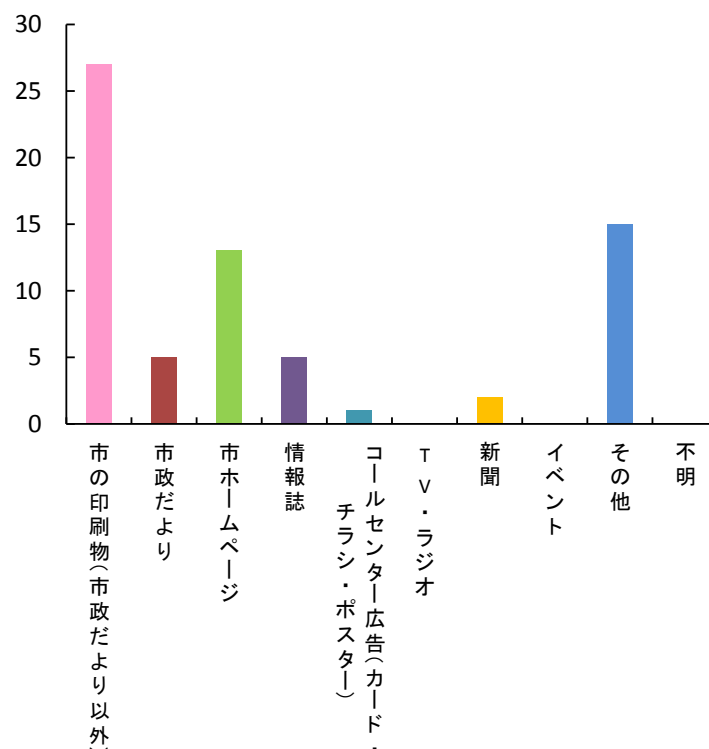
利用頻度	件数	割合
初めて	68	76.4%
1回	3	3.4%
2回	3	3.4%
3回	3	3.4%
4回	1	1.1%
5回以上	7	7.8%
10回以上	3	3.4%
不明	1	1.1%



◆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)	27	39.7%
市政だより	5	7.4%
市ホームページ	13	19.1%
情報誌	5	7.4%
コールセンター 広告(カード・チ ラシ・ポスター)	1	1.4%
TV・ラジオ	0	0.0%
新聞	2	2.9%
イベント	0	0.0%
その他	15	22.1%
不明	0	0.0%



※「市の印刷物(市政だより以外)」は、主に「イベント申込みチラシ」、「特定健診等の案内」等でした。
※「その他」は、主に「医療機関」、「区役所・市役所の職員」等でした。

◆性別

性別	件数	割合
男	40	44.9%
女	49	55.1%

※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	14	15.7%
40～50代	33	37.1%
60代以上	42	47.2%

◆ご感想、ご意見、ご要望

■主なコメント

- ・どこへ行けばよいか、どうすればよいか分からない時に、とても助かります。コールセンターで分からない時は担当課へ確認されたり、折り返し連絡していただき、ひごまるコールができて本当によかったです。
- ・いつも感じよく、親切・丁寧に回答してもらっています。
- ・みなさんいつも感じがいいです。親切にもらっています。
- ・いつもひごまるコールに電話して、回答してもらっています。満足しています。
- ・困った時にまた利用させてもらいます。