

コールセンター 市民満足度調査結果(令和3年11月)

問合せいただいたお客様に、市民満足度調査を実施しました。

- ・調査期間: 令和3年11月7日(日) ~ 令和3年11月11日(木)
- ・調査に回答いただいた件数: 89件(回答率 88.1%)

※割合は、四捨五入の関係で合計が100%にならない場合があります。

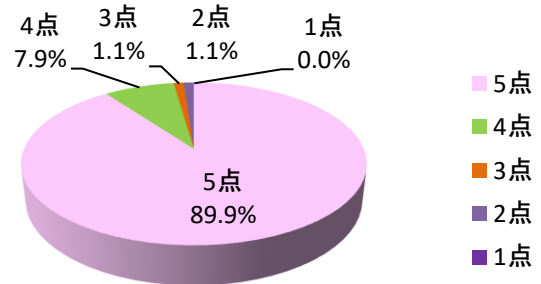
市民満足度調査結果

◆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	80	89.9%
4点	7	7.9%
3点	1	1.1%
2点	1	1.1%
1点	0	0.0%

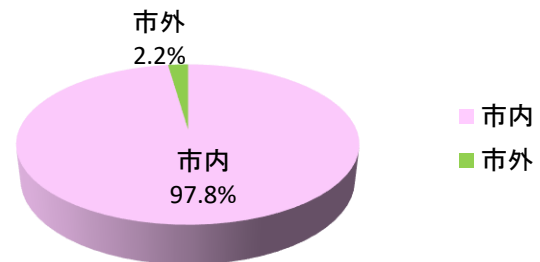
(4点以上: 97.75%、平均点: 4.87、未回答: 0件)



◆地域

Q. お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

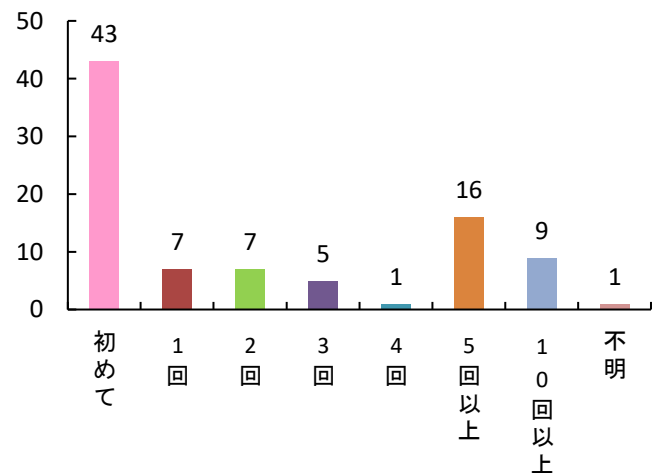
地域	件数	割合
市内	87	97.8%
市外	2	2.2%



◆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。

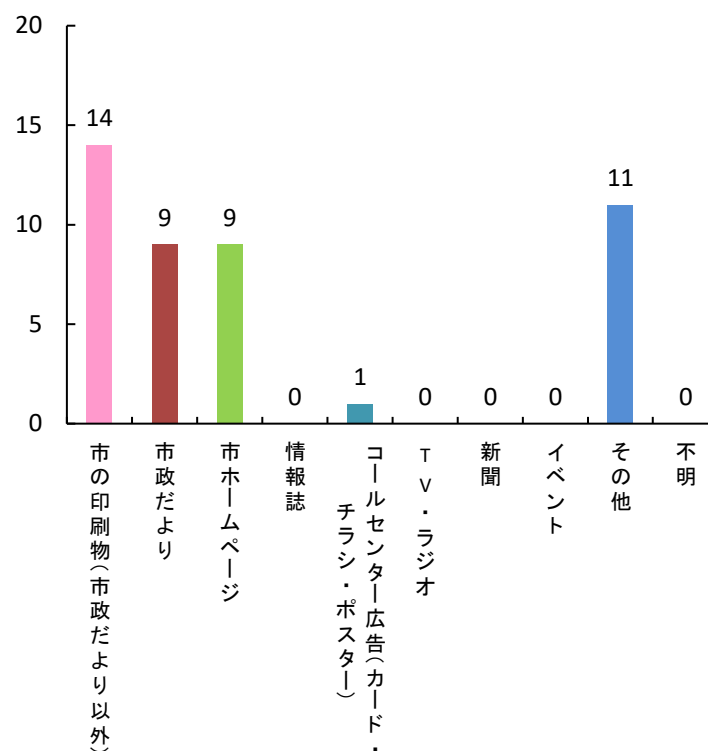
利用頻度	件数	割合
初めて	43	48.3%
1回	7	7.9%
2回	7	7.9%
3回	5	5.6%
4回	1	1.1%
5回以上	16	18.0%
10回以上	9	10.1%
不明	1	1.1%



◆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)	14	31.8%
市政だより	9	20.5%
市ホームページ	9	20.5%
情報誌	0	0.0%
コールセンター 広告(カード・チ ラシ・ポスター)	1	2.3%
TV・ラジオ	0	0.0%
新聞	0	0.0%
イベント	0	0.0%
その他	11	25.0%
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」等でした。

※「その他」は、主に「医療機関」、「電話帳」等でした。

◆性別

性別	件数	割合
男	26	29.2%
女	63	70.8%

※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	5	5.6%
40～50代	21	23.6%
60代以上	63	70.8%

◆ご感想、ご意見、ご要望

<主なコメント>

- ・とても気持ちの良い対応でした。ひごまるコールは電話帳で知りましたが、このようなコールセンターがあると便利ですね。また利用させていただきます。
- ・講演会の申込みは、電話でもできるようなので、高齢の方も安心されるのではないかと思います。
- ・スマホは使いきれないので、ちょっと聞くときに利用しています。
- ・ひごまるコールの番号を携帯に登録しています。
ちょっとした悩みでも、どこにかけたら良いだろうと思った時に、道しるべになります。
- ・この頃、電話をどこにかけたら良いか分かりにくいことが多いので、助かります。
- ・イベントの掲載をまたよろしくお願いします。