

熊本市コールセンターデータ集

令和4年11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4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4年11月16日(水) ~ 令和4年11月21日(月)
- ・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	76	87.4%
4点	11	12.6%
3点	0	0.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

(4点以上: 100.00%、平均点: 4.87、未回答: 2件)



◆地域

Q. お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

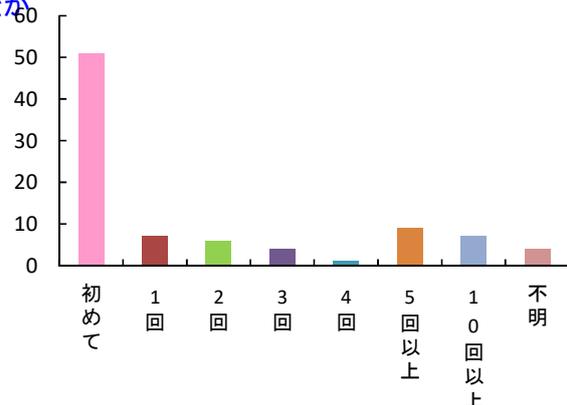
地域	件数	割合
市内	86	96.6%
市外	3	3.4%



◆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。

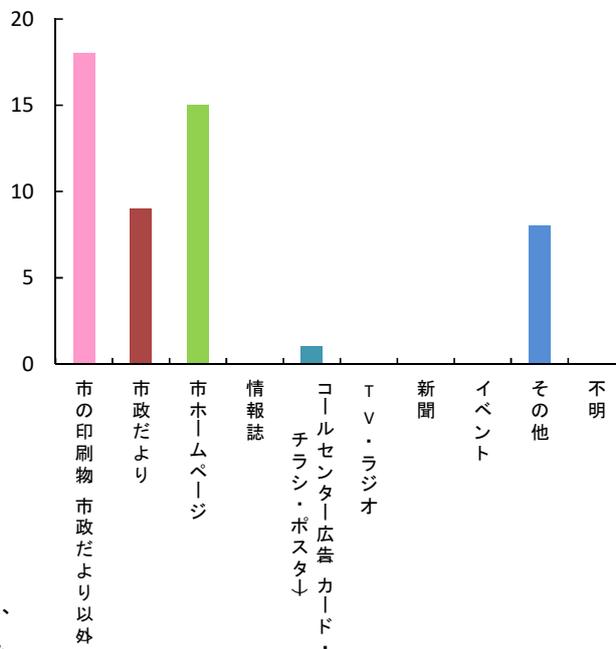
利用頻度	件数	割合
初めて	51	57.3%
1回	7	7.9%
2回	6	6.7%
3回	4	4.5%
4回	1	1.1%
5回以上	9	10.1%
10回以上	7	7.9%
不明	4	4.5%



◆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)	18	35.3%
市政だより	9	17.6%
市ホームページ	15	29.4%
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	2.0%
TV・ラジオ	0	0.0%
新聞	0	0.0%
イベント	0	0.0%
その他	8	15.7%
不明	0	0.0%



※「市の印刷物(市政だより以外)」は、主に「がん検診の案内」、「特定(高齢者)健診の案内」等でした。
※「その他」は、主に「市役所・区役所等」、「医療機関」等でした。

◆年代

年代	件数	割合
30代以下	6	6.7%
40～50代	19	21.3%
60代以上	64	71.9%

◆ご感想、ご意見、ご要望

<主なコメント>

- ・質問にすぐ答えていただき、また、年中無休なので助かっています。
- ・右も左も分からなかったのですが、ていねいに対応してもらいました。緊急の時にこのような制度があると助かります。
- ・オペレーターによって違いはありますが、どうやって勉強しているんだろうと思うくらいに情報源が多いと思います。
- ・ひごまる君のキャラクターはよく目にするのですが、ひごまるコールがあることを高齢者は知らず、代表番号に電話をかけているのではないかと思います。周知が足りないのではないのでしょうか。
- ・コールセンターも県と連携してほしいです。
- ・何十回も利用しています。たまに取次ぎに時間がかかる場合があります。