

コールセンター 市民満足度調査結果(令和5年2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5年2月14日(火) ~ 令和5年2月20日(月)
- ・調査に回答いただいた件数: 93件(回答率 92.1%)

※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。

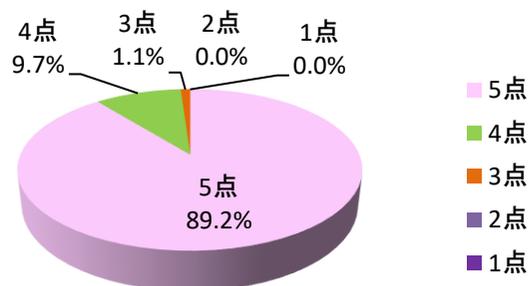
市民満足度調査結果

◆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	83	89.2%
4点	9	9.7%
3点	1	1.1%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

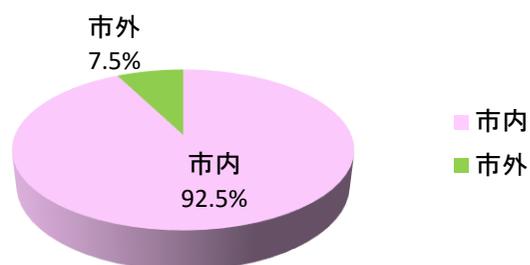
(4点以上: 98.92%、平均点: 4.88、未回答: 0件)



◆地域

Q. お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

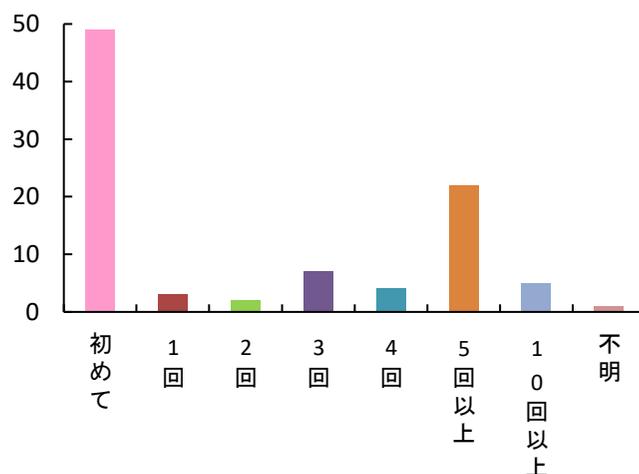
地域	件数	割合
市内	86	92.5%
市外	7	7.5%



◆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。

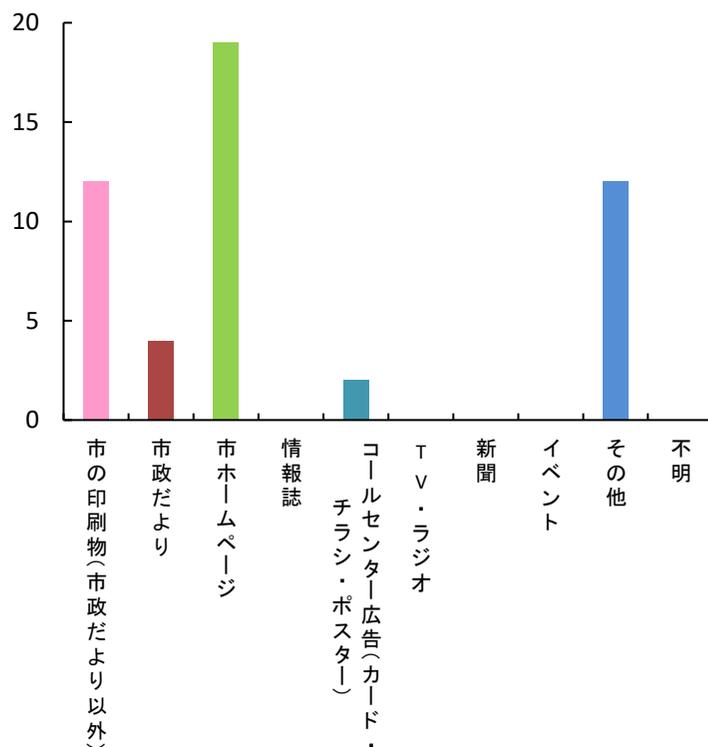
利用頻度	件数	割合
初めて	49	52.7%
1回	3	3.2%
2回	2	2.2%
3回	7	7.5%
4回	4	4.3%
5回以上	22	23.7%
10回以上	5	5.4%
不明	1	1.1%



◆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)	12	24.5%
市政だより	4	8.2%
市ホームページ	19	38.8%
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)	2	4.1%
TV・ラジオ	0	0.0%
新聞	0	0.0%
イベント	0	0.0%
その他	12	24.5%
不明	0	0.0%



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

◆年代

年代	件数	割合
30代以下	5	5.4%
40～50代	25	26.9%
60代以上	63	67.7%

◆ご感想、ご意見、ご要望

<主なコメント>

- ・年中無休の対応で、休みにも電話をかけられるのでとても便利です。
- ・仕事をしているため、受付時間、曜日ともに満足しています。手続きや概要などを時間外に聞けるだけでも助かります。
- ・今はネットで調べられる時代ですが、私たち高齢者はそれができないので、オペレータの方が調べてくれるこのシステムは助かっています。
- ・ひごまるコールの名前は、以前から聞いていましたが、初めてお世話になりました。今後も、高齢者や子どもたちのためにも続けてほしいです。
- ・ひごまるコールの名前は見聞きしますが、どのようなことを案内しているのか知らない人が多いのではないのでしょうか？
- ・イベントの申込について、インターネットで確認したところ、定員いっぱいだったが、その後の(キャンセルの)受付がひごまるコールというのが、分かりにくかった。