

熊本市コールセンターデータ集

令和5年4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5年4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4月25日(火) ~ 令和5年4月29日(土)
- ・調査に回答いただいた件数: 87件(回答率 86.1%)

※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。

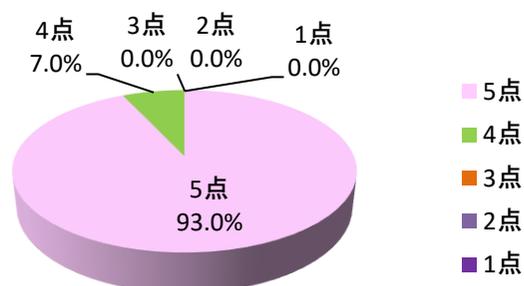
市民満足度調査結果

◆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	93.0%
4点	6	7.0%
3点	0	0.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

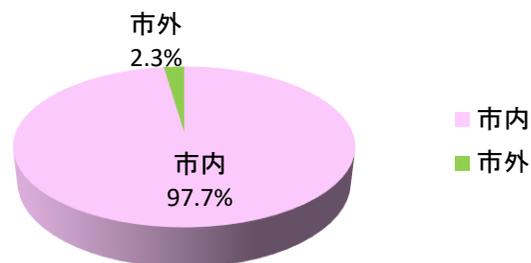
(4点以上: 100.00%、平均点: 4.93、未回答: 1件)



◆地域

Q. お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

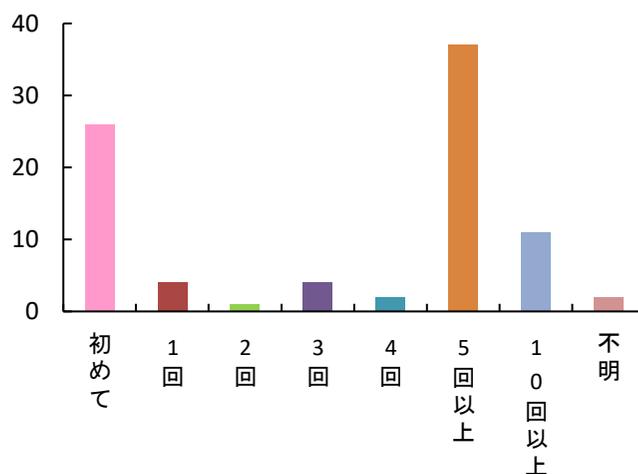
地域	件数	割合
市内	85	97.7%
市外	2	2.3%



◆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。

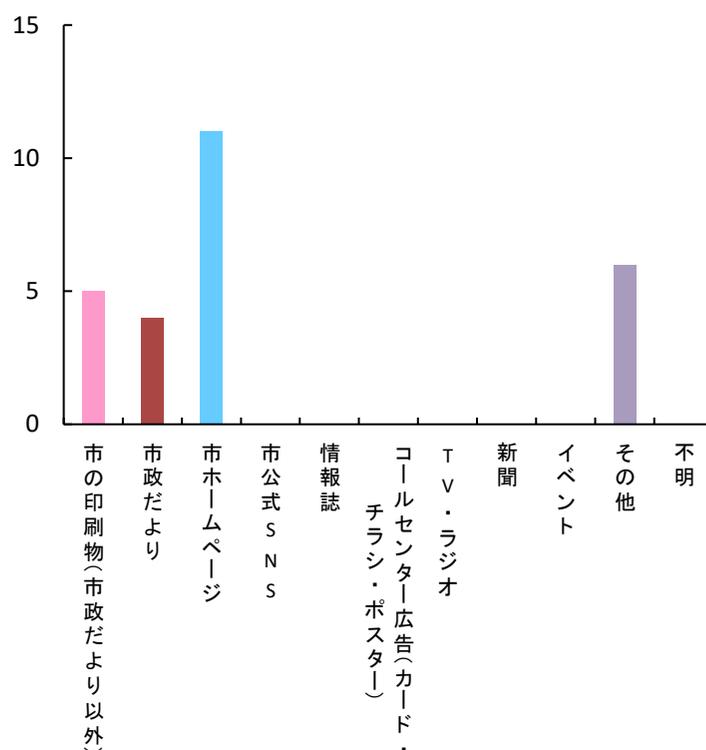
利用頻度	件数	割合
初めて	26	29.9%
1回	4	4.6%
2回	1	1.1%
3回	4	4.6%
4回	2	2.3%
5回以上	37	42.5%
10回以上	11	12.6%
不明	2	2.3%



◆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)	5	19.2%
市政だより	4	15.4%
市ホームページ	11	42.3%
市公式SNS	0	0.0%
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)	0	0.0%
TV・ラジオ	0	0.0%
新聞	0	0.0%
イベント	0	0.0%
その他	6	23.1%
不明	0	0.0%



※「市の印刷物(市政だより以外)」は、「予防接種の案内」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	6	6.9%
40～50代	13	14.9%
60代以上	68	78.2%

◆ご感想、ご意見、ご要望

<主なコメント>

- ・ひごまるコールに電話すると、すぐに教えてもらえるので、他のお年寄りの方にも伝えたいと思います。
- ・17時以降も電話に出してくれるので、ありがたいです。
- ・いつもすぐに丁寧に教えていただけるので、頼りにしています。
- ・高齢なので同じことを聞いてしまいますが、丁寧に案内してくれます。こういう安心感もあり、気に入って利用しています。