

熊本市コールセンターデータ集

令和5年7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7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7月11日(火) ~ 令和5年7月16日(日)
- ・調査に回答いただいた件数: 91件(回答率 90.1%)

※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。

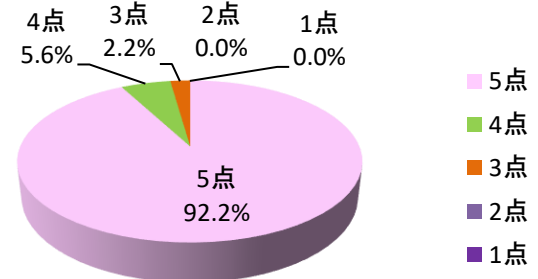
市民満足度調査結果

◆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	92.2%
4点	5	5.6%
3点	2	2.2%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

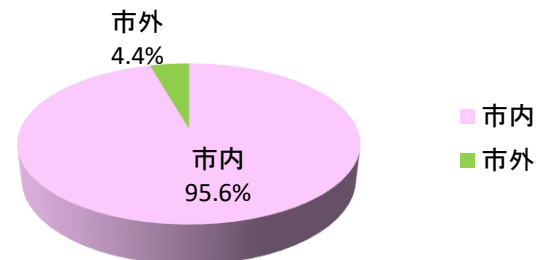
(4点以上: 97.78%、平均点: 4.9、未回答: 1件)



◆地域

Q. お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

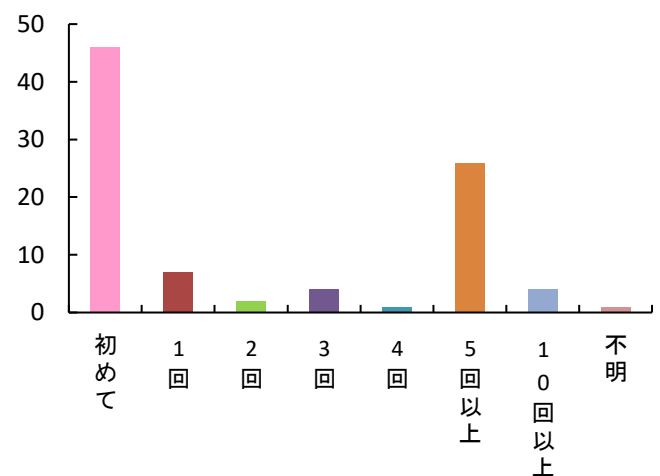
地域	件数	割合
市内	87	95.6%
市外	4	4.4%



◆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。

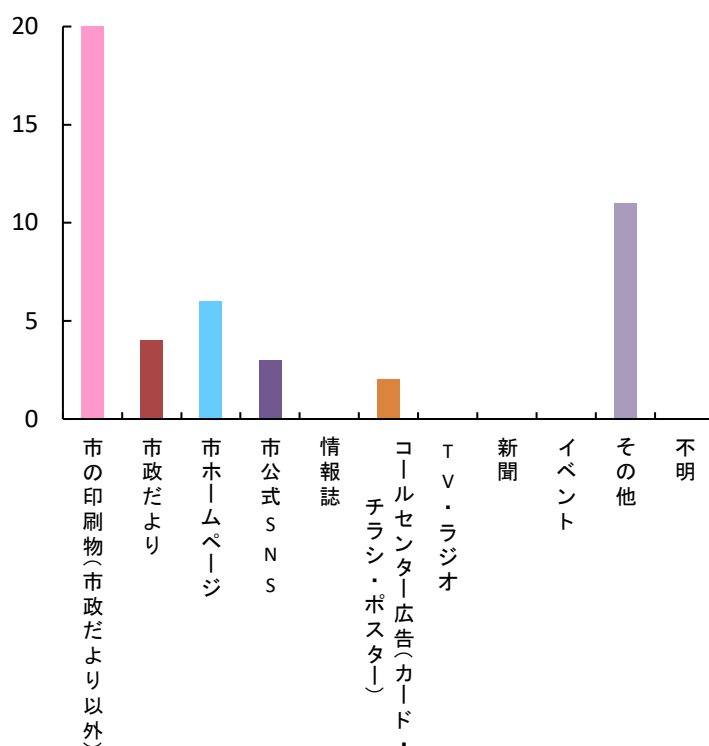
利用頻度	件数	割合
初めて	46	50.5%
1回	7	7.7%
2回	2	2.2%
3回	4	4.4%
4回	1	1.1%
5回以上	26	28.6%
10回以上	4	4.4%
不明	1	1.1%



◆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)	20	43.5%
市政だより	4	8.7%
市ホームページ	6	13.0%
市公式SNS	3	6.5%
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)	2	4.3%
TV・ラジオ	0	0.0%
新聞	0	0.0%
イベント	0	0.0%
その他	11	23.9%
不明	0	0.0%



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

◆年代

年代	件数	割合
30代以下	6	6.6%
40~50代	23	25.3%
60代以上	62	68.1%

◆ご感想、ご意見、ご要望

<主なコメント>

- ・案内が分かりやすかったです。
- ・10年以上利用しています。とても感じがよくて、優しくしてくださって安心して利用しています。いつもありがとうございます。
- ・年中無休は助かります。
- ・ときどき利用しています。いろんなところにひごまるコールのカードが置いてありますが、友人に教えると知らない人がいます。せっかくこうやっていろいろ教えてくださるので、もう少し周知されるとよいと思います。