

コールセンター 市民満足度調査結果(令和5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5年11月15日(水) ~ 令和5年11月21日(火)
- ・調査に回答いただいた件数: 82件(回答率 84.5%)

※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。

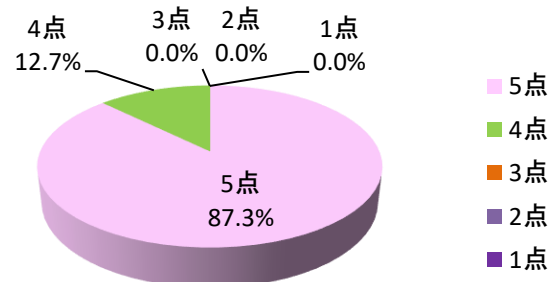
市民満足度調査結果

◆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	69	87.3%
4点	10	12.7%
3点	0	0.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

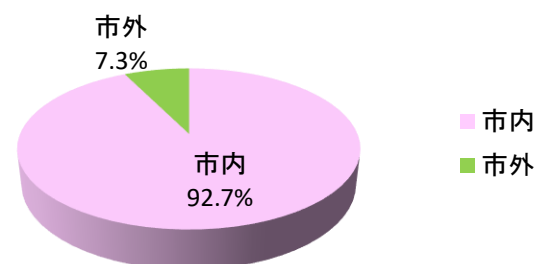
(4点以上: 100.00%、平均点: 4.9、未回答: 3件)



◆地域

Q. お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

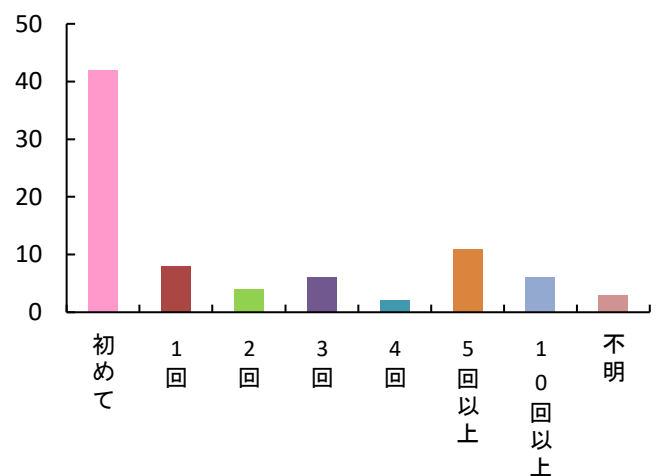
地域	件数	割合
市内	76	92.7%
市外	6	7.3%



◆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。

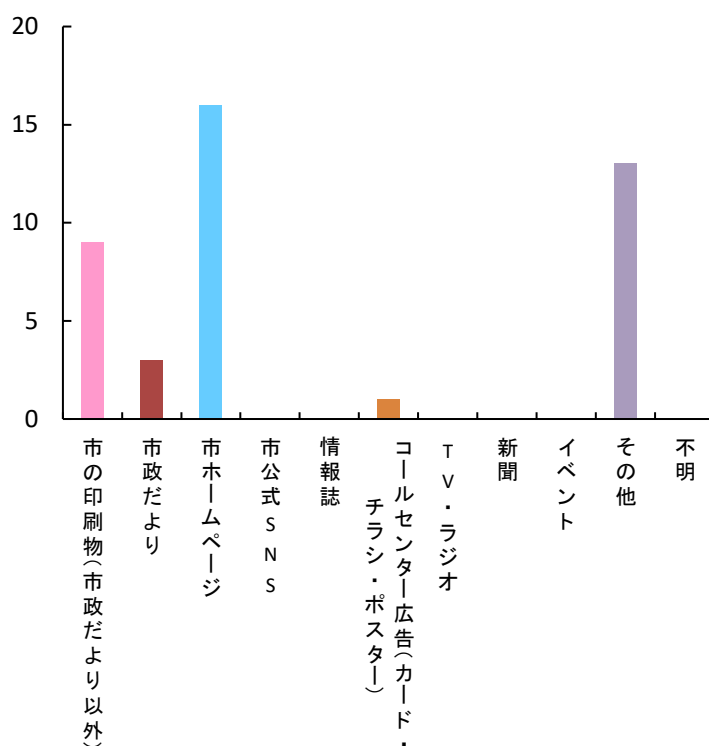
利用頻度	件数	割合
初めて	42	51.2%
1回	8	9.8%
2回	4	4.9%
3回	6	7.3%
4回	2	2.4%
5回以上	11	13.4%
10回以上	6	7.3%
不明	3	3.7%



◆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)	9	21.4%
市政だより	3	7.1%
市ホームページ	16	38.1%
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)	1	2.4%
TV・ラジオ	0	0.0%
新聞	0	0.0%
イベント	0	0.0%
その他	13	31.0%
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「市役所・区役所等」、「医療機関」でした。

◆ご感想、ご意見、ご要望

<主なコメント>

- ・すごく丁寧に対応してもらっています。
- ・ひごまるコールのホームページは講習のページなどを時々見ており、十分役立っています。
- ・質問に対して回答してもらえますし、回答できない場合は関係部署へ取り次ぎされているそうなので、要望は特にありません。
- ・連休の時なども利用できるのも、便利ですね。