

熊本市コールセンターデータ集

令和6年1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6年1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6年1月21日(日) ~ 令和6年1月27日(土)
- ・調査に回答いただいた件数: 90件(回答率 90.0%)

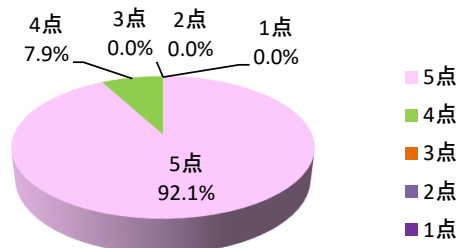
※割合は、四捨五入の関係で合計が100%にならない場合があります。

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	82	92.1%
4点	7	7.9%
3点	0	0.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

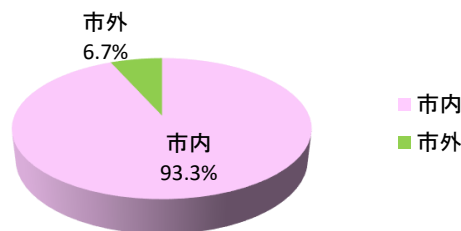


(4点以上: 100.00%、平均点: 4.9、未回答: 1件)

◆地域

Q. お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

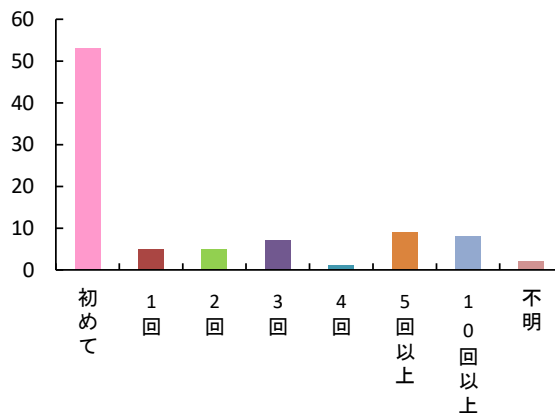
地域	件数	割合
市内	84	93.3%
市外	6	6.7%



◆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。

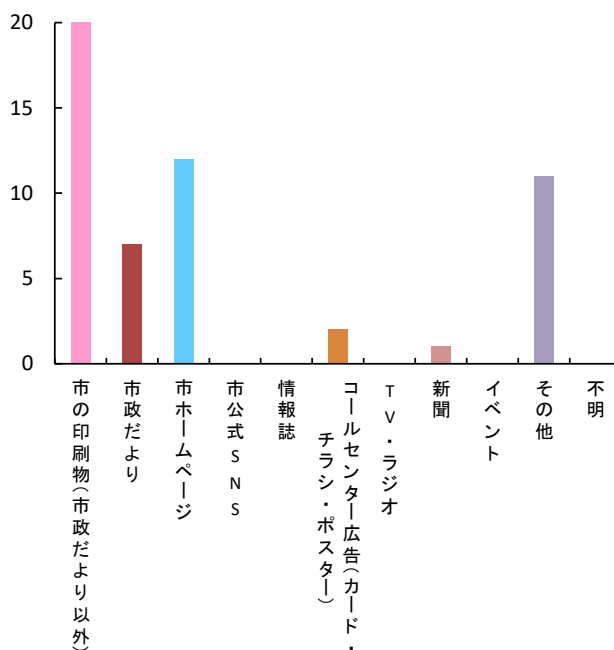
利用頻度	件数	割合
初めて	53	58.9%
1回	5	5.6%
2回	5	5.6%
3回	7	7.8%
4回	1	1.1%
5回以上	9	10.0%
10回以上	8	8.9%
不明	2	2.2%



◆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	37.7%
市政だより	7	13.2%
市ホームページ	12	22.6%
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)	2	3.8%
TV・ラジオ	0	0.0%
新聞	1	1.9%
イベント	0	0.0%
その他	11	20.8%
不明	0	0.0%



※「市の印刷物(市政だより以外)」は、主に「イベント申込みチラシ」でした。
※「その他」は、主に「市役所・区役所等」、「医療機関」、「知人等」でした。

◆ご感想、ご意見、ご要望

<主なコメント>

- ・自分で調べてなかなか分からないことでも、こうして電話をすると、すぐ教えてくれるので、これからも存続してほしいです。
- ・今まで、何度も利用しましたが、いつも十分に答えてもらっています。
- ・市の担当課は午後5時15分までですが、ひごまるコールは午後8時まで利用できるのも助かります。
- ・十分対応してもらっているので満足しています。