

熊本市コールセンターデータ集

令和6年9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8月、9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8月27日(火)～8月28日(水)、9月8日(日)～9月10日(火)
※台風10号の接近により、8月29日(木)から一時中断し、9月8日(日)から再開しました。
- ・調査に回答いただいた件数: 85件(回答率 85.0%)

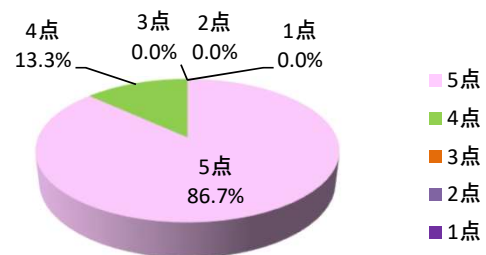
※割合は、四捨五入の関係で合計が100%にならない場合があります。

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	72	86.7%
4点	11	13.3%
3点	0	0.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

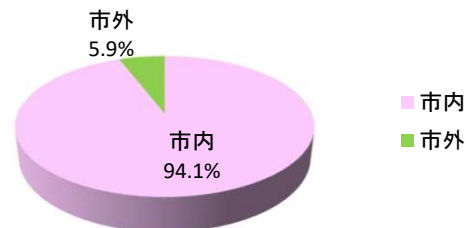


(4点以上: 100.0%、平均点: 4.9、未回答: 2件)

◆地域

Q. お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

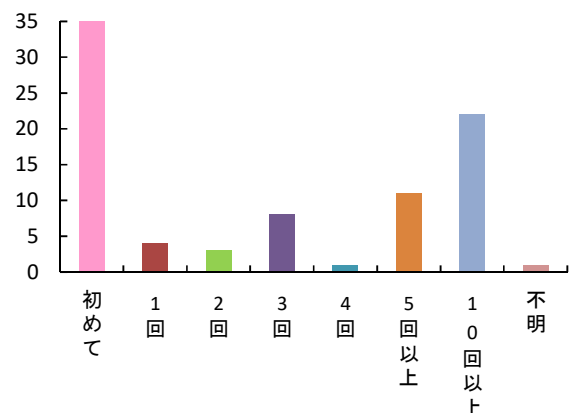
地域	件数	割合
市内	80	94.1%
市外	5	5.9%



◆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。

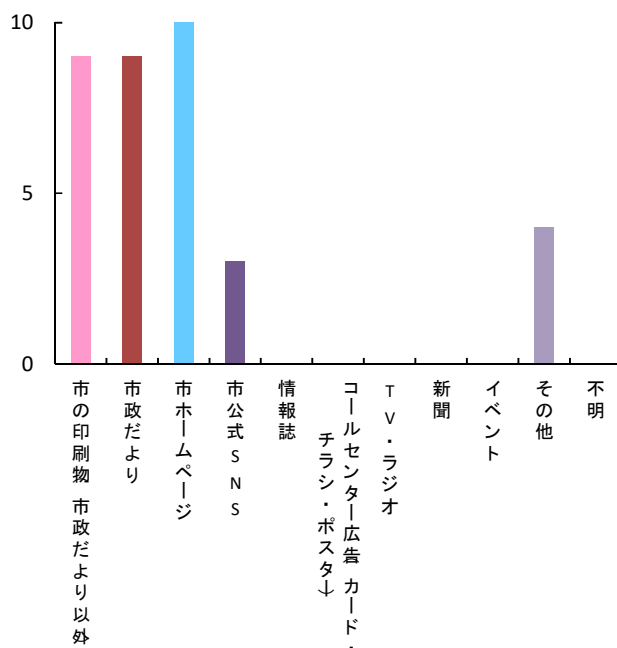
利用頻度	件数	割合
初めて	35	41.2%
1回	4	4.7%
2回	3	3.5%
3回	8	9.4%
4回	1	1.2%
5回以上	11	12.9%
10回以上	22	25.9%
不明	1	1.2%



◆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)	9	25.7%
市政だより	9	25.7%
市ホームページ	10	28.6%
市公式SNS	3	8.6%
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	4	11.4%
不明	0	0.0%



※「市の印刷物(市政だより以外)」は、主に「特定健診・高齢者健診のチラシ」、
「予防接種の案内」でした。

※「その他」は、主に「医療機関」でした。

◆ご感想、ご意見、ご要望

<主なコメント>

- ・大抵のことは聞けるので、助かっています。
- ・聞いたことに、すぐ答えてもらえて、満足しています。
- ・いつも市の関係がひごまるコールさんは全部やってくれているので、対応も早いなと思っているんですね。非常に便利だと思っています。
- ・いつも年中無休で対応してもらっているので助かっています。
- ・いつも電話をかけると答えてくれるので、満足しています。