

熊本市コールセンターデータ集

令和6年11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6年11月12日(火)～11月18日(月)
- ・調査に回答いただいた件数: 82件(回答率 82.0%)

※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。

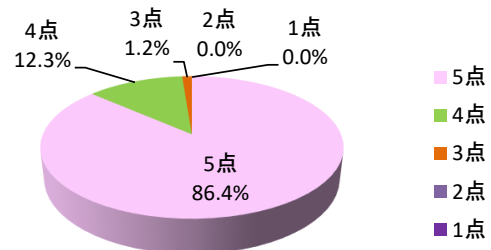
市民満足度調査結果

◆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	70	86.4%
4点	10	12.3%
3点	1	1.2%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

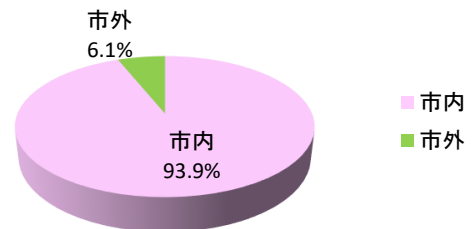
(4点以上: 98.8%、平均点: 4.9、未回答: 1件)



◆地域

Q. お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

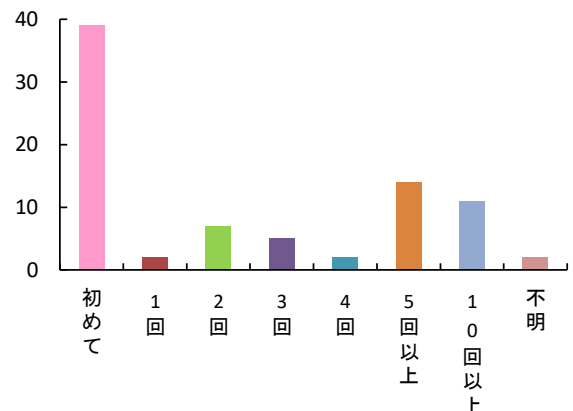
地域	件数	割合
市内	77	93.9%
市外	5	6.1%



◆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。

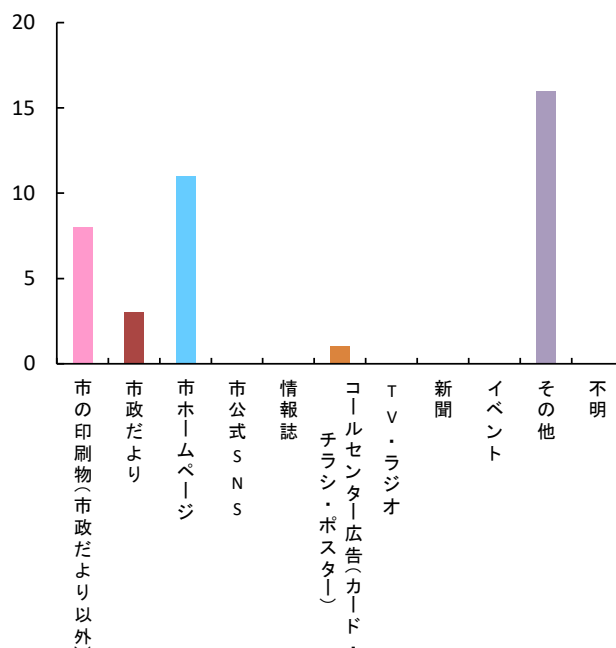
利用頻度	件数	割合
初めて	39	47.6%
1回	2	2.4%
2回	7	8.5%
3回	5	6.1%
4回	2	2.4%
5回以上	14	17.1%
10回以上	11	13.4%
不明	2	2.4%



◆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)	8	20.5%
市政だより	3	7.7%
市ホームページ	11	28.2%
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	2.6%
TV・ラジオ	0	0.0%
新聞	0	0.0%
イベント	0	0.0%
その他	16	41.0%
不明	0	0.0%



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

※「その他」は、主に「市役所・区役所等」、「医療機関」、「医療保険者」でした。

◆ご感想、ご意見、ご要望

<主なコメント>

- ・私は初めて利用しましたが、ご近所の年配の方がひごまるコールをよく利用していて、とても良いと言っています。
- ・土曜だったのですが、ちょっと分からないことがあり、市役所や県庁とか開いていない時に解決できたので、すごく便利でいいと思います。
- ・いつも丁寧に対応してもらっています。
- ・いつも解決しますので、特にこれ以上の要望等はありません。
- ・イベントのことでよく利用しています。みなさん感じがよく、やさしく教えてくださいます。