

熊本市コールセンターデータ集

令和7年2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7年2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7年2月10日(月)～2月14日(金)
- ・調査に回答いただいた件数: 88件(回答率 88.0%)

※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。

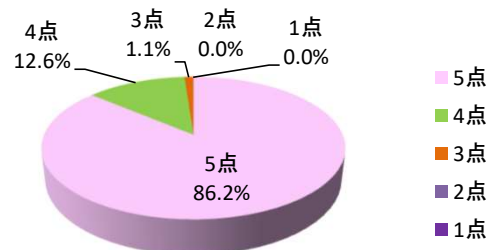
市民満足度調査結果

◆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	75	86.2%
4点	11	12.6%
3点	1	1.1%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

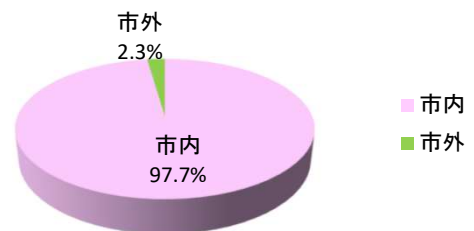
(4点以上:98.85%、平均点:4.85、未回答:1件)



◆地域

Q.お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

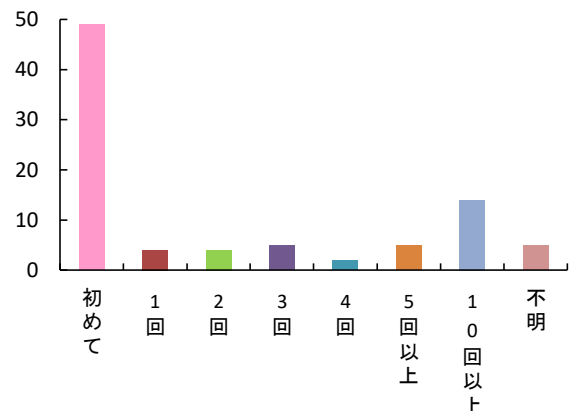
地域	件数	割合
市内	86	97.7%
市外	2	2.3%



◆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。

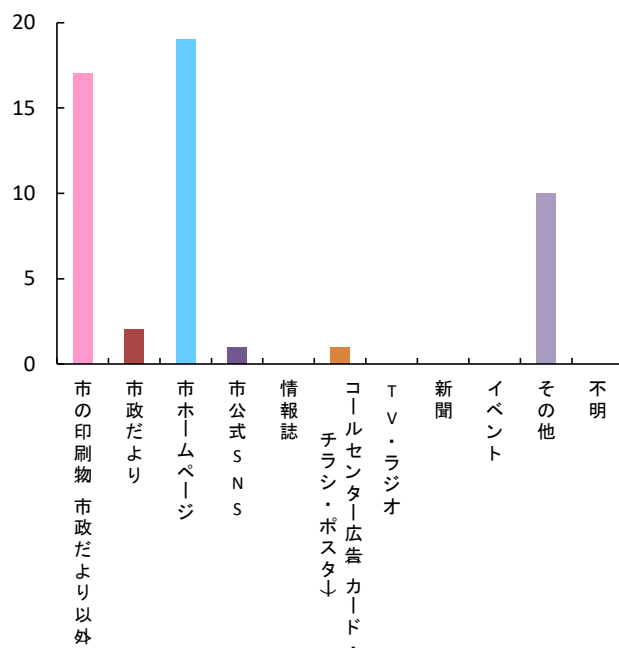
利用頻度	件数	割合
初めて	49	55.7%
1回	4	4.5%
2回	4	4.5%
3回	5	5.7%
4回	2	2.3%
5回以上	5	5.7%
10回以上	14	15.9%
不明	5	5.7%



◆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)	17	34.0%
市政だより	2	4.0%
市ホームページ	19	38.0%
市公式SNS	1	2.0%
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	2.0%
TV・ラジオ	0	0.0%
新聞	0	0.0%
イベント	0	0.0%
その他	10	20.0%
不明	0	0.0%



※「市の印刷物(市政だより以外)」は、主に「特定健診・高齢者健診の案内」、
「イベント申込チラシ」でした。

※「その他」は、主に「医療機関」、「市役所・区役所等」でした。

◆ご感想、ご意見、ご要望

<主なコメント>

- ・しっかり対応してもらっているので、特にありません。
- ・親切にしてください、助かっています。
- ・とても分かり易く説明してもらっています。
- ・丁寧に対応していただいたので、また利用したいです。
- ・いつも親切な対応ですので、このまま継続してもらえればと思います。