

熊本市コールセンターデータ集

令和7年4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4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4月22日(火)～4月26日(土)
- ・調査に回答いただいた件数: 86件(回答率 85.1%)

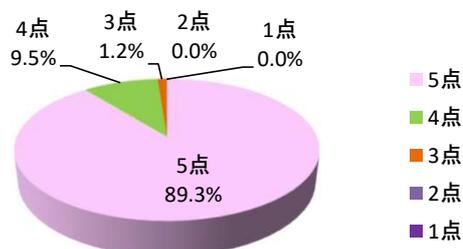
※割合は、四捨五入の関係で合計が100%にならない場合があります。

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	89.3%
4点	8	9.5%
3点	1	1.2%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%



(4点以上: 98.81%、平均点: 4.88、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？

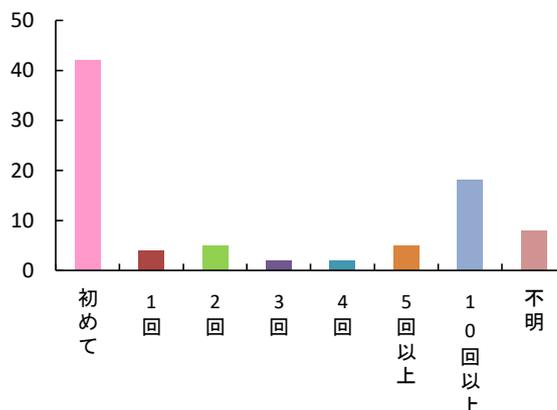
地域	件数	割合
市内	83	96.5%
市外	3	3.5%



◆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。

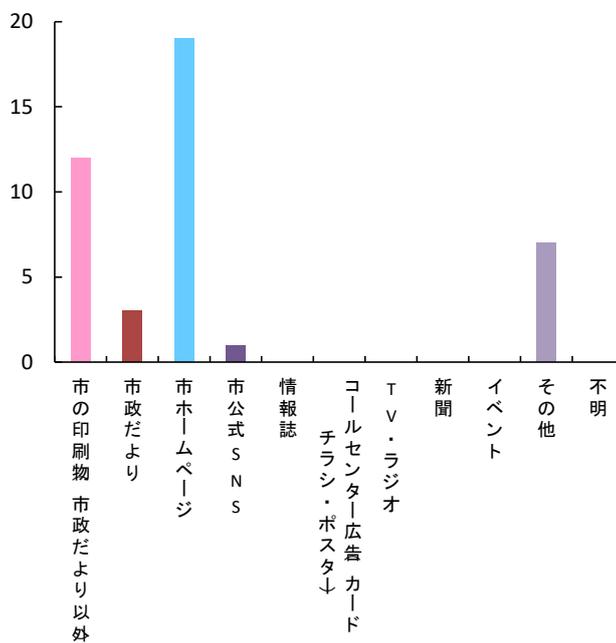
利用頻度	件数	割合
初めて	42	48.8%
1回	4	4.7%
2回	5	5.8%
3回	2	2.3%
4回	2	2.3%
5回以上	5	5.8%
10回以上	18	20.9%
不明	8	9.3%



◆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)	12	28.6%
市政だより	3	7.1%
市ホームページ	19	45.2%
市公式SNS	1	2.4%
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	7	16.7%
不明	0	0.0%



※「市の印刷物(市政だより以外)」は、主に「予防接種の案内」、「特定健診・高齢者健診の案内」、「がん検診の案内」でした。
 ※「その他」は、主に「医療機関」、「友人」でした。

◆ご感想、ご意見、ご要望

<主なコメント>

- ・いつも気持ちよく対応いただいて、ありがたいと思っています。
- ・ネットで調べても分からないところが聞けたので、ありがたかったです。
- ・丁寧で安心して質問ができました。
- ・毎年、集団健診の申込みでお世話になっています。いつも親切に対応してもらっています。
- ・こうやって土日祝に問合せができるので、助かります。