

熊本市コールセンターデータ集

令和8年5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8年5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8年5月17日(日)～5月22日(金)
- ・調査に回答いただいた件数: 87件(回答率 86.1%)

※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。

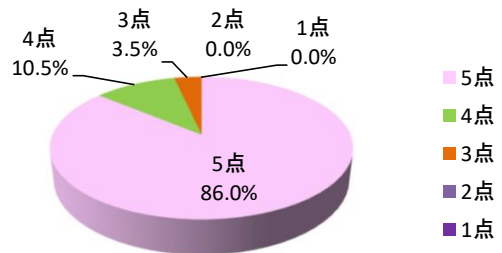
市民満足度調査結果

◆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	74	86.0%
4点	9	10.5%
3点	3	3.5%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

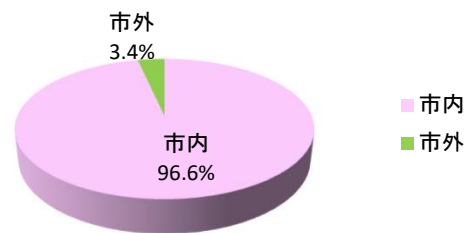
(4点以上: 96.51%、平均点: 4.83、未回答: 1件)



◆地域

Q. お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

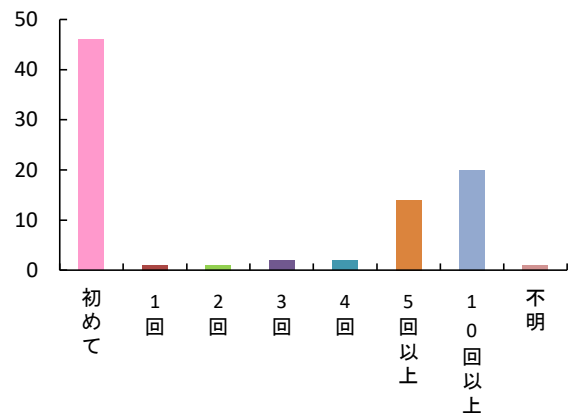
地域	件数	割合
市内	84	96.6%
市外	3	3.4%



◆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	46	52.9%
1回	1	1.1%
2回	1	1.1%
3回	2	2.3%
4回	2	2.3%
5回以上	14	16.1%
10回以上	20	23.0%
不明	1	1.1%



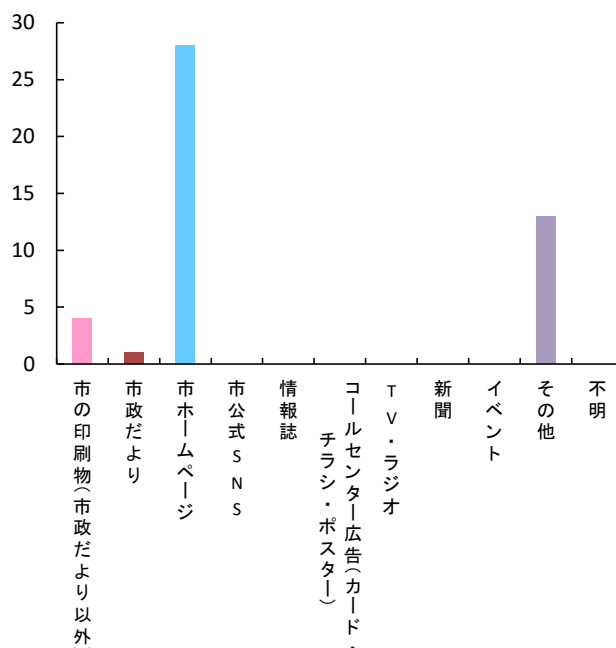
◆情報源

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)	4	8.7%
市政だより	1	2.2%
市ホームページ	28	60.9%
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)	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	13	28.3%
不明	0	0.0%

※「市の印刷物(市政だより以外)」は、主に「がん検診の案内」、
「イベント申込みチラシ」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>

- ・分からない時に利用させていただいています。とても便利です。
- ・親切、丁寧に対応していただきました。気持ちよく対応できました。ありがとうございます。
- ・メール(インターネットのことと思われる)を使えないので、ちょっと分からないことがあれば、おたくでインターネットで調べてくれるので利用しています。お忙しいのに迷惑かもしれませんが、よくしていただいているので感謝しています。
- ・携帯を持っておらず調べられないので、助けてもらっています。いたれり、つくせりです。分からないことでも、手助けになることを教えてください。本当になんて感謝申し上げてよいか分かりません。
- ・いつも困っている時に、ひごまるコールさんに電話すると解決するので助かっています。