

熊本市コールセンターデータ集

平成29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(平成29年5月)

問合せいただいたお客様に対して市民満足度調査を実施しました。

調査期間:平成29年5月17日(水)～平成29年5月20日(土)

調査に回答いただいた件数102件(回答率 87.9%)

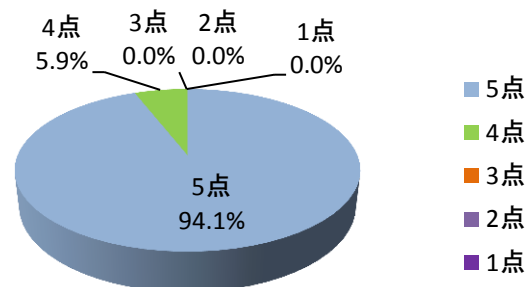
市民満足度調査結果

◆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	95	94.1%
4点	6	5.9%
3点	0	0.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

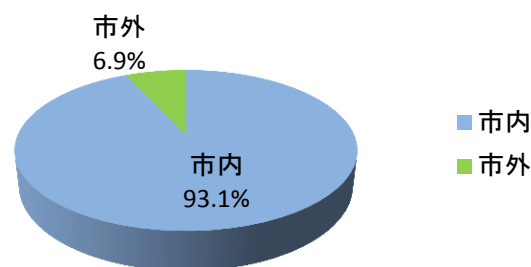
(4点以上:100.0%、平均点:4.94、未回答:1件)



◆地域

Q.お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

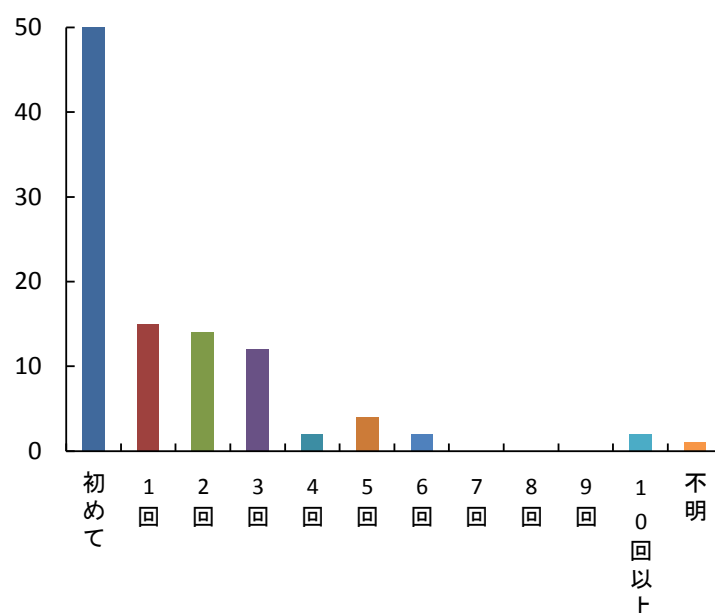
地域	件数	割合
市内	95	93.1%
市外	7	6.9%



◆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	50	49.0%
1回	15	14.7%
2回	14	13.7%
3回	12	11.7%
4回	2	2.0%
5回	4	3.9%
6回	2	2.0%
7回	0	0.0%
8回	0	0.0%
9回	0	0.0%
10回以上	2	2.0%
不明	1	1.0%

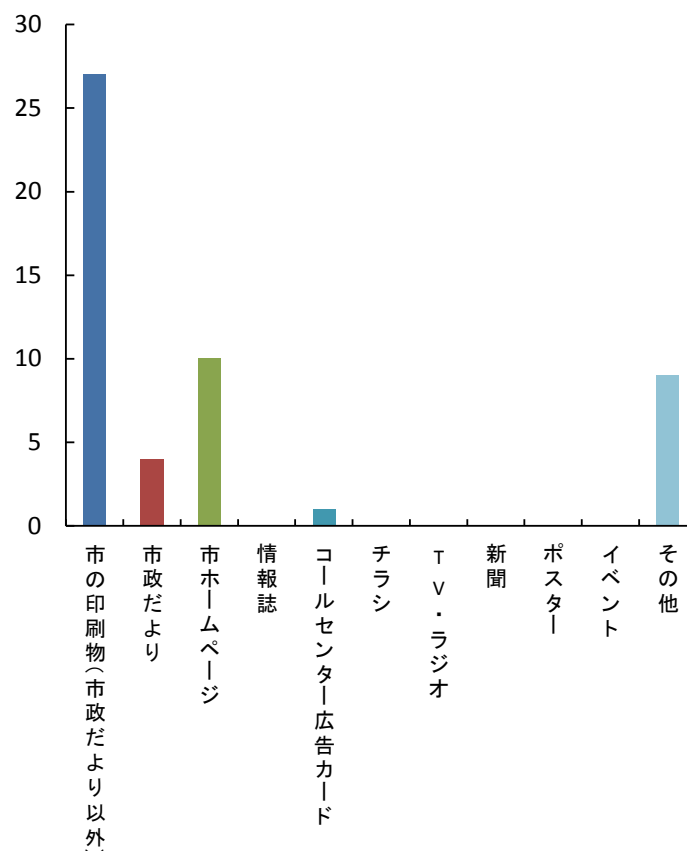


◆情報源

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)	27	52.9%
市政だより	4	7.8%
市ホームページ	10	19.7%
情報誌	0	0.0%
コールセンター 広告カード	1	2.0%
チラシ	0	0.0%
TV・ラジオ	0	0.0%
新聞	0	0.0%
ポスター	0	0.0%
イベント	0	0.0%
その他	9	17.6%

※「市の印刷物(市政だより以外)」は、主に「予防接種のお知らせ」「集団健診のお知らせ」「特定健診のお知らせ」等でした。
※「その他」は、「病院」「市役所・区役所等」でした。



◆性別

性別	件数	割合
男	33	32.4%
女	69	67.6%

※性別と年代はオペレータの推測で判断しています。

◆年代

年代	件数	割合
30代以下	9	8.8%
40～50代	31	30.4%
60代以上	62	60.8%

◆ご感想、ご意見、ご要望

■主なコメント

- ・コールセンターのことを知らなかったの、また何かあったら利用しようと思います。
- ・問合せができる窓口があるというのは、非常にありがたいです。土日も利用できるというのも、非常に助かります。
- ・いつも丁寧に分かりやすく対応してもらっています。