

熊本市コールセンターデータ集

平成30年8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30年8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30年8月19日(日)～平成30年8月22日(水)

調査に回答いただいた件数101件(回答率 91.8%)

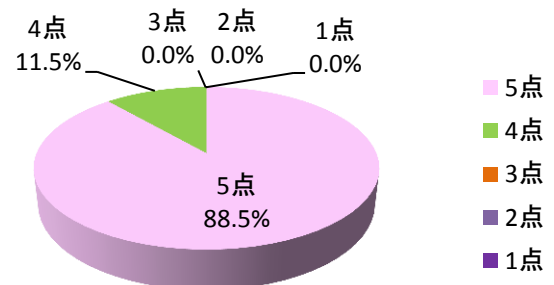
市民満足度調査結果

◆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	85	88.5%
4点	11	11.5%
3点	0	0.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

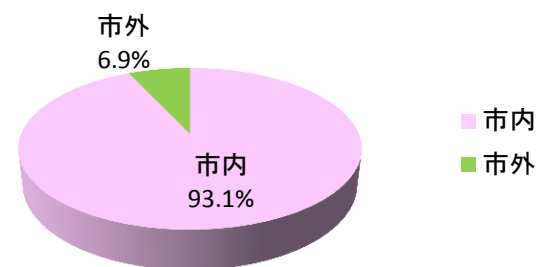
(4点以上:100.00%、平均点:4.89、未回答:5件)



◆地域

Q.お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

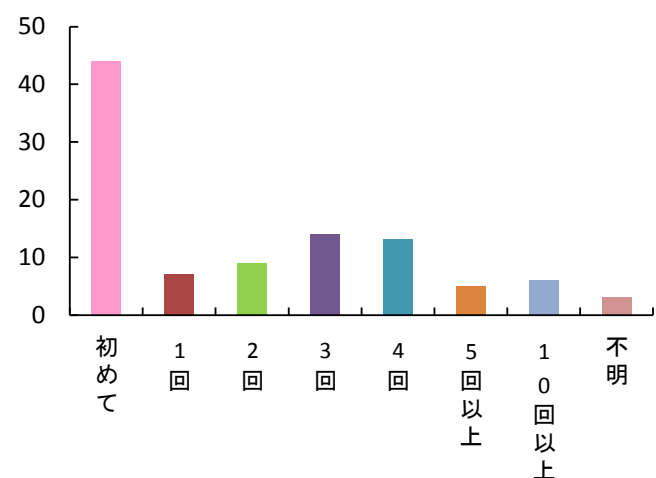
地域	件数	割合
市内	94	93.1%
市外	7	6.9%



◆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。

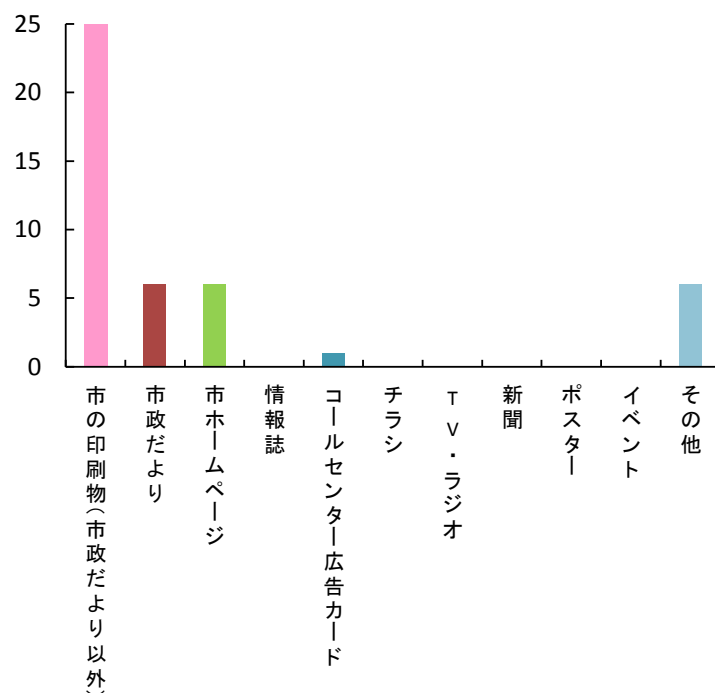
利用頻度	件数	割合
初めて	44	43.6%
1回	7	6.9%
2回	9	8.8%
3回	14	13.9%
4回	13	12.9%
5回以上	5	5.0%
10回以上	6	5.9%
不明	3	3.0%



◆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)	25	56.8%
市政だより	6	13.6%
市ホームページ	6	13.6%
情報誌	0	0.0%
コールセンター 広告カード	1	2.4%
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	6	13.6%



※「市の印刷物(市政だより以外)」は、主に「イベント申込みのチラシ」「集団健診のお知らせ」等でした。
※「その他」は、主に「市役所・区役所」等でした。

◆性別

性別	件数	割合
男	32	31.7%
女	69	68.3%

※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	14	13.9%
40～50代	33	32.7%
60代以上	54	53.4%

◆ご感想、ご意見、ご要望

■主なコメント

- ・分からない時に聞けるので、助かっています。
- ・いつも、きちんと対応していただいています。
- ・年中無休で交代で対応されていて、いろいろ助かっています。
- ・的確な部署につないでもらっているので、特にはないです。
- ・今日ので十分分かりましたので、このままやっただけがいいと思います。