

熊本市コールセンターデータ集

令和元年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(令和元年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: 令和元年5月15日(水) ~ 令和元年5月19日(日)

調査に回答いただいた件数101件(回答率 87.8%)

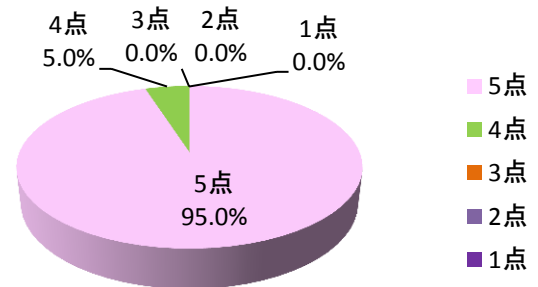
市民満足度調査結果

◆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	96	95.0%
4点	5	5.0%
3点	0	0.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

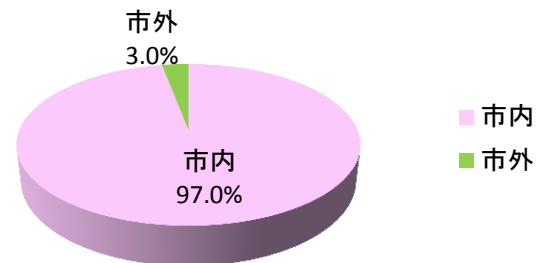
(4点以上: 100%、平均点: 4.95、未回答: 0件)



◆地域

Q. お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

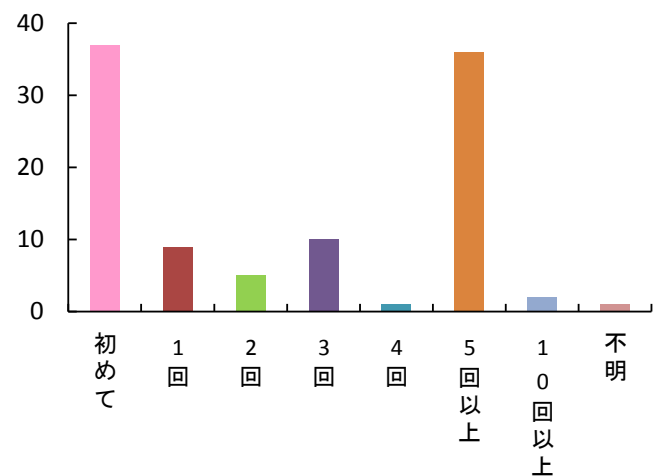
地域	件数	割合
市内	98	97.0%
市外	3	3.0%



◆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。

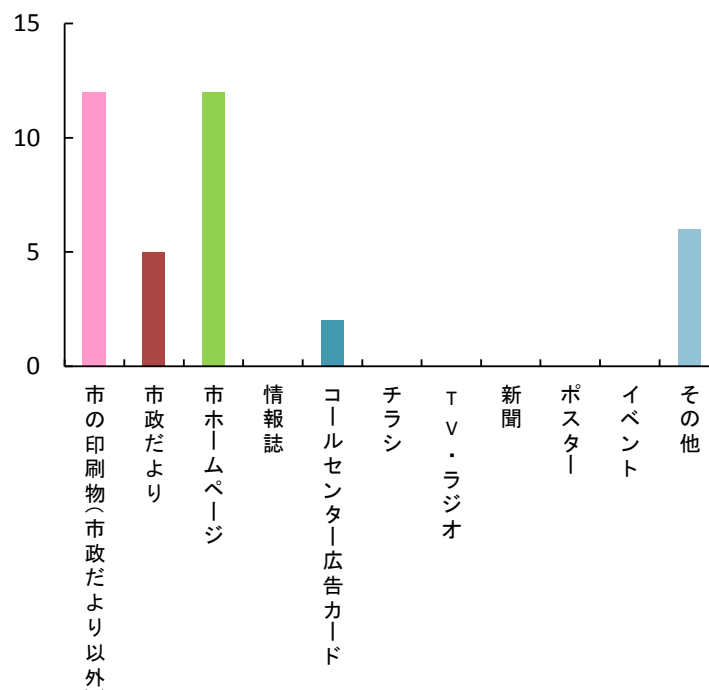
利用頻度	件数	割合
初めて	37	36.6%
1回	9	8.9%
2回	5	5.0%
3回	10	9.9%
4回	1	1.0%
5回以上	36	35.6%
10回以上	2	2.0%
不明	1	1.0%



◆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)	12	32.4%
市政だより	5	13.5%
市ホームページ	12	32.4%
情報誌	0	0.0%
コールセンター 広告カード	2	5.5%
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	16.2%



※「市の印刷物(市政だより以外)」は、主に「予防接種のお知らせ」「特定健診の案内」等でした。
※「その他」は、主に「医療機関」等でした。

◆性別

性別	件数	割合
男	20	19.8%
女	81	80.2%

※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	11	10.9%
40～50代	18	17.8%
60代以上	72	71.3%

◆ご感想、ご意見、ご要望

■主なコメント

- ・週末などに困っているときに何でも答えてくれるので、助かっています。
- ・電話帳で調べるのは大変なので、こういうふうに分かるのが、いいと思います。
- ・すぐ電話に出られますし、詳しく説明してくれるので重宝しています。
- ・高齢者はスマホで調べることができませんが、ここは電話1本で教えてもらえるのでとても便利です。
- ・5年前に引越してきましたが、知人から「知らない時はひごまるコールに聞くといいよ」と教えてもらいました。いろいろ聞いて助かっています。