

コールセンター 市民満足度調査結果(令和元年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: 令和元年8月18日(日) ~ 令和元年8月22日(木)

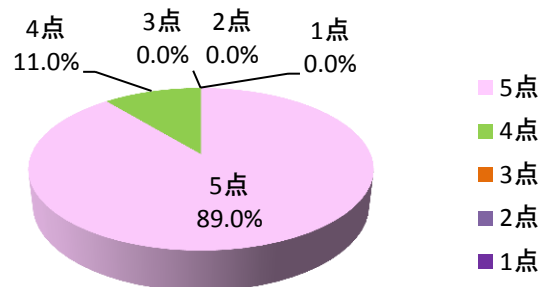
調査に回答いただいた件数101件(回答率 84.9%)

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	89	89.0%
4点	11	11.0%
3点	0	0.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

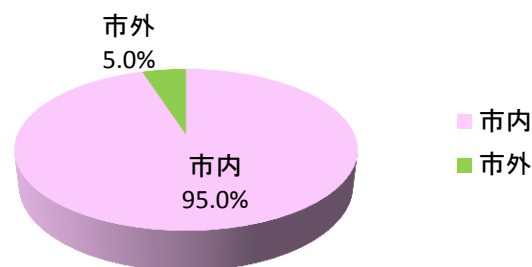


(4点以上: 100%、平均点: 4.89、未回答: 1件)

◆地域

Q. お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

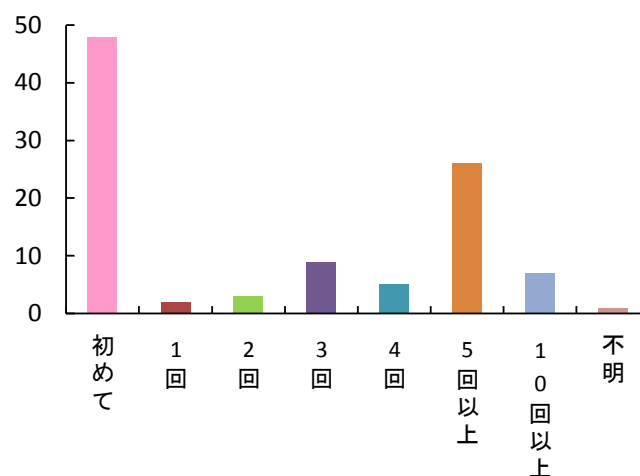
地域	件数	割合
市内	96	95.0%
市外	5	5.0%



◆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。

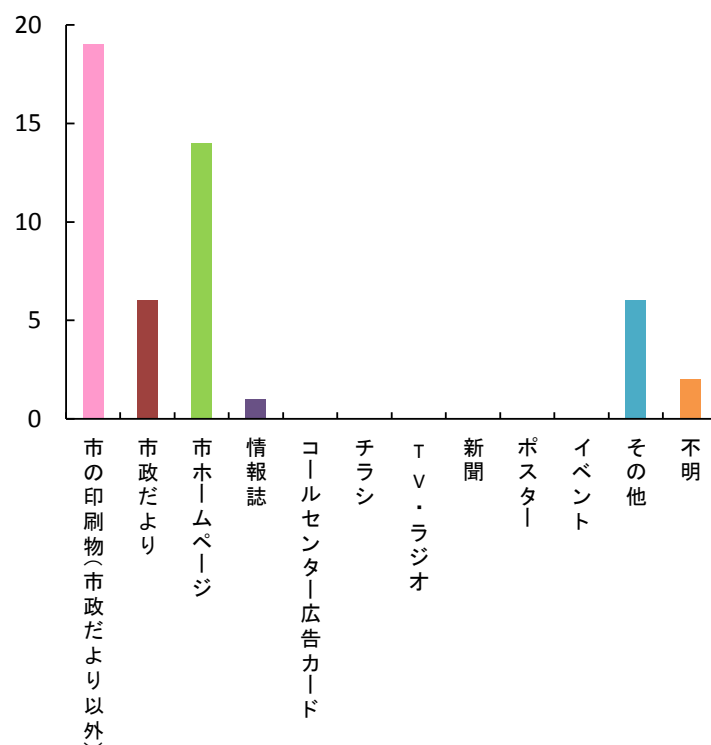
利用頻度	件数	割合
初めて	48	47.5%
1回	2	2.0%
2回	3	3.0%
3回	9	8.9%
4回	5	5.0%
5回以上	26	25.7%
10回以上	7	6.9%
不明	1	1.0%



◆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)	19	39.6%
市政だより	6	12.4%
市ホームページ	14	29.2%
情報誌	1	2.1%
コールセンター 広告カード	0	0.0%
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	6	12.5%
不明	2	4.2%



※「市の印刷物(市政だより以外)」は、主に「特定健診等の案内」「イベント申込みチラシ」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	28	27.7%
女	73	72.3%

※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	13	12.9%
40～50代	25	24.8%
60代以上	63	62.3%

◆ご感想、ご意見、ご要望

■主なコメント

- ・いつも感じよく優しく対応してくれて助かっています。
- ・市のことで分からないことがあれば、すぐ利用しています。
- ・いつもちょっと分からないことがあった時に利用しています。とても助かっています。
- ・私の質問にきちんと答えていただいたので、よろしいと思います。
 そちらで答えられない時は、詳しい所につないでいただく仕組みになっていて、よろしいと思います。
- ・分からない時にいろいろアドバイスをもらって助かっています。