

3. 市政コールセンターと「よくある質問」について

(1) 市政コールセンターの認知度

◇「知らない」が9割近く

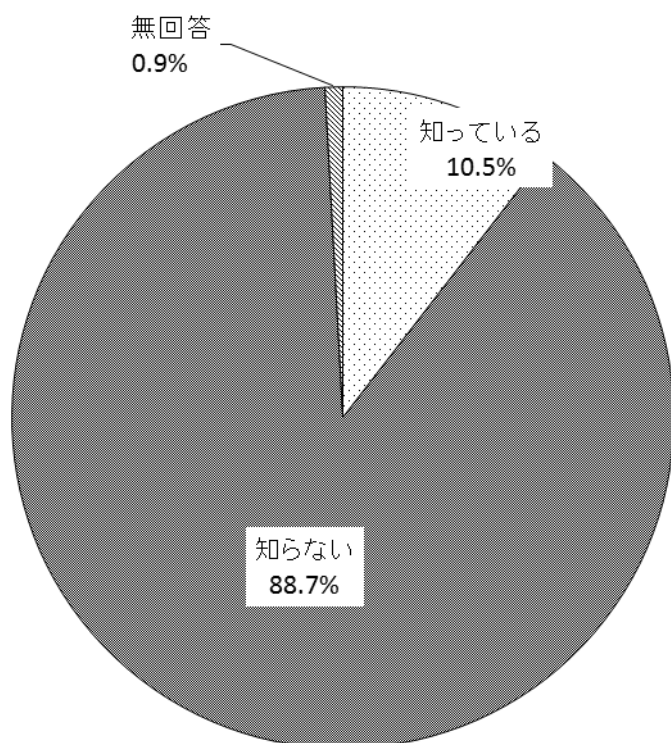
問8 コールセンターがあることを知っていますか。(○は1つ)

	n = 2,083
1 知っている	10.5%
2 知らない	88.7%
(無回答)	0.9%

コールセンターがあることを知っているか聞いたところ、「知らない」(88.7%)は9割近くとなっている。

一方、「知っている」(10.5%)はほぼ1割となっている。(図IV-3-1)

<図IV-3-1>全体

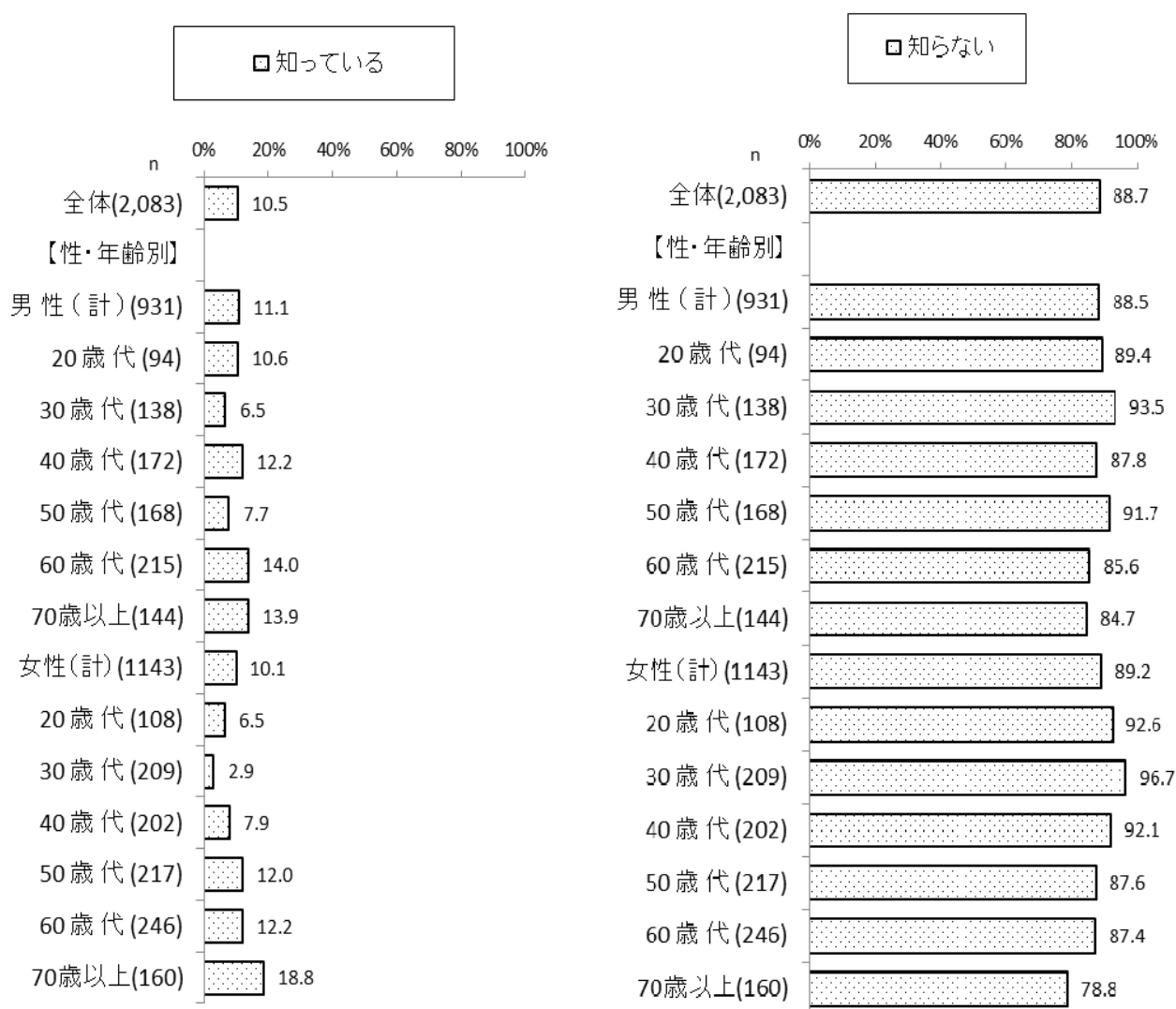


n=2,083

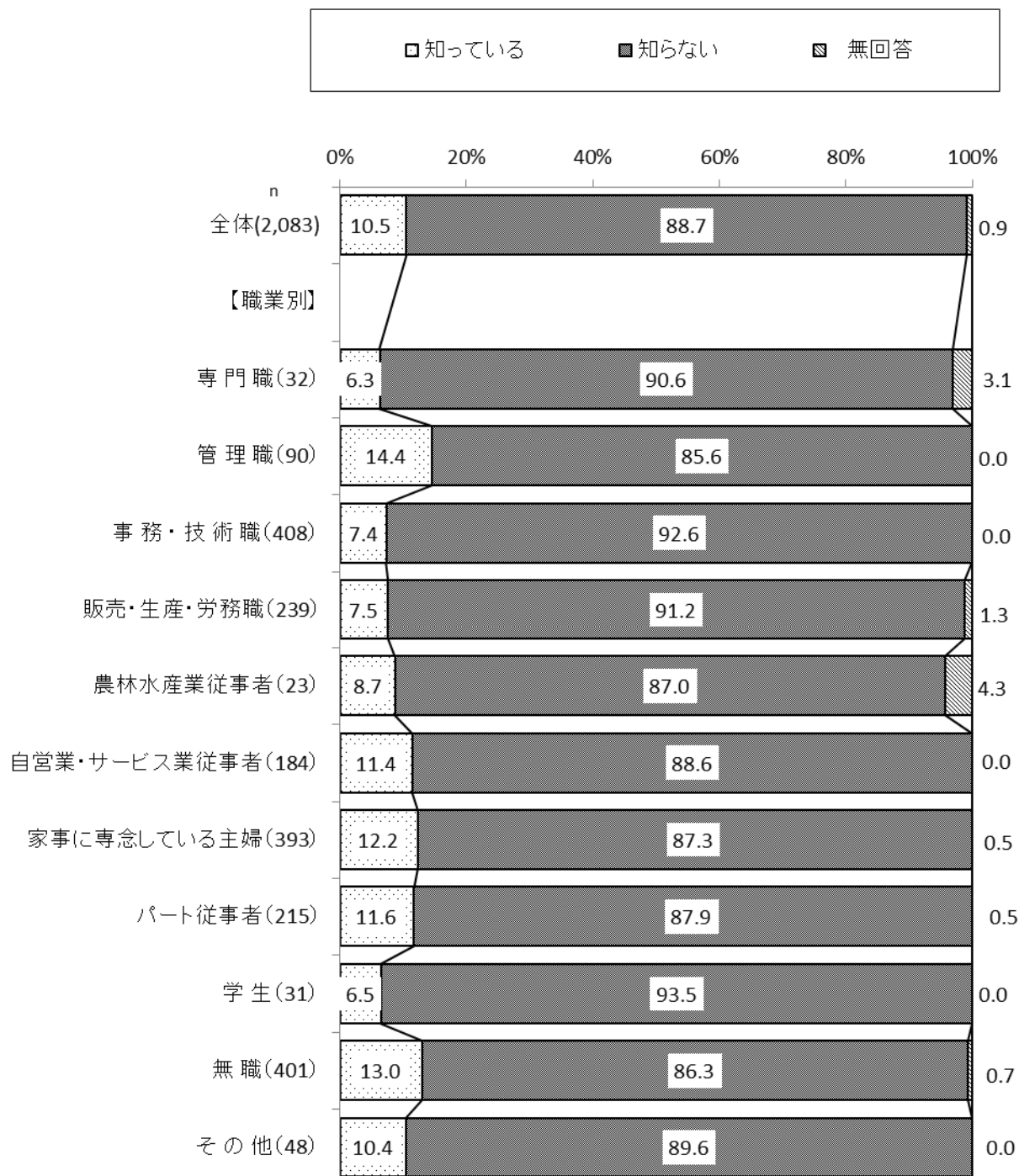
性・年齢別で見ると、「知っている」は<女性/70歳以上> (18.8%) でほぼ2割となっており,他の全ての性・年齢で1割台半ば以下となっている。(図IV-3-2)

職業別で見ると、「知っている」は<管理職> (14.4%) でほぼ1割台半ばとなっている。(図IV-3-3)

<図IV-3-2>性・年齢別



<図Ⅳ-3-3>職業別



(2) コールセンターの利用状況

◇「利用したことはない」が10割近く

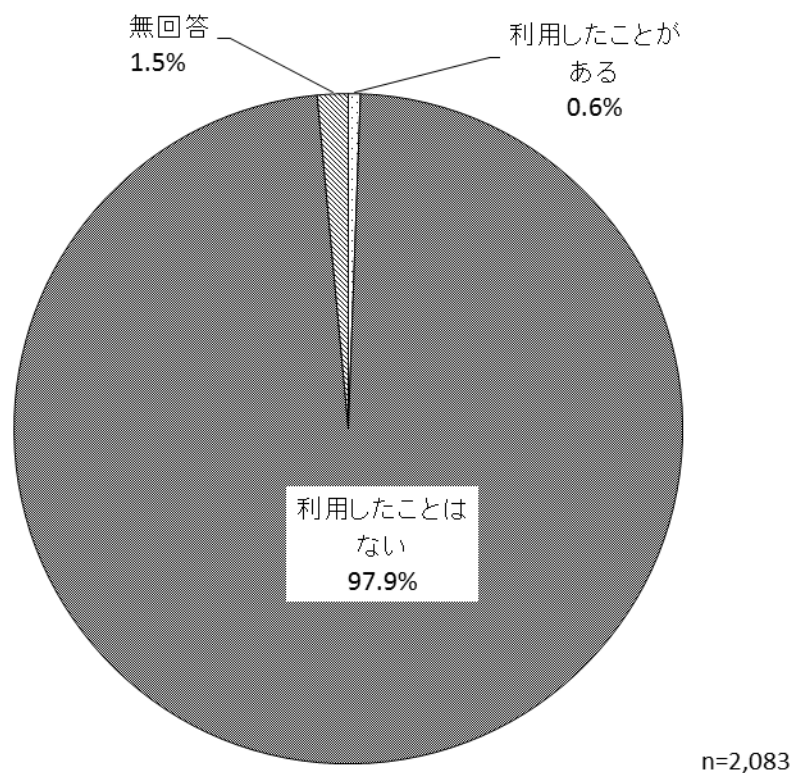
問9 コールセンターを利用したこと（電話をかけたこと）がありますか。（○は1つ）

n = 2,083

1	利用したことがある	0.6%
2	利用したことはない (無回答)	97.9 1.5

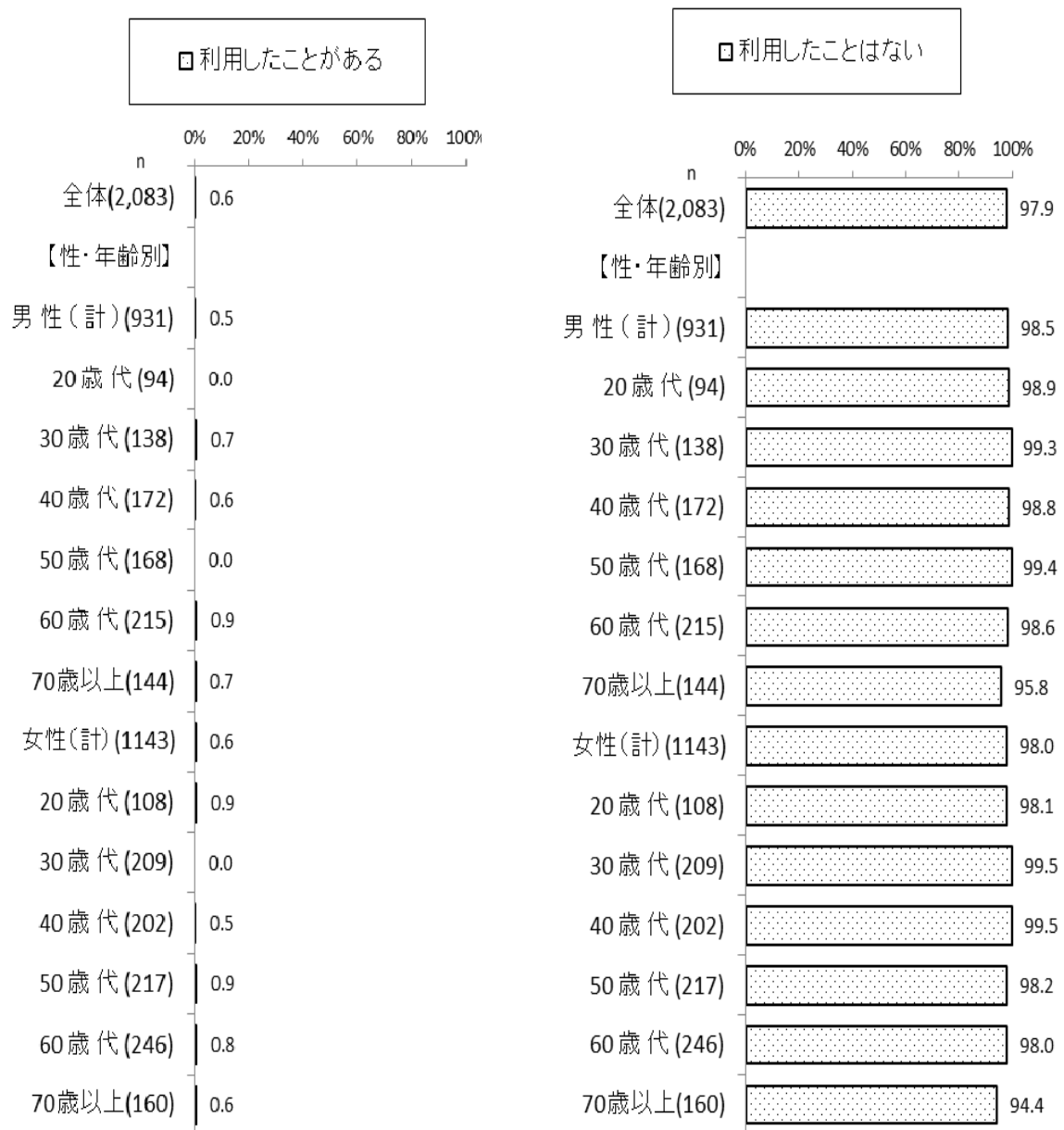
コールセンターを利用したこと（電話をかけたこと）があるか聞いたところ、「利用したことはない」(97.9%)は10割近くとなっている。(図IV-3-4)

<図IV-3-4>全体

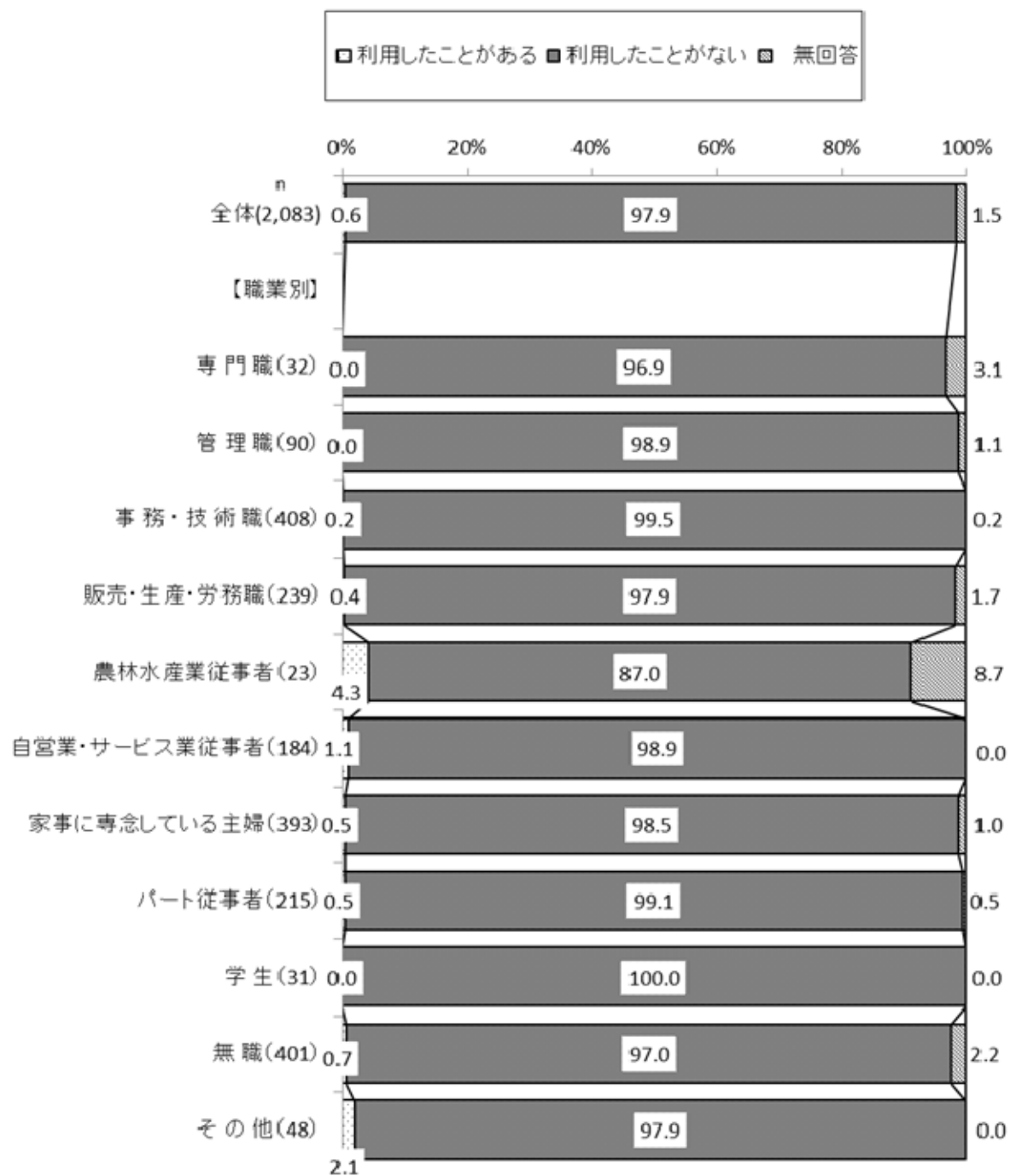


性・年齢別で見ると、「利用したことはない」は全ての性・年齢でほぼ9割台半ばを超えている。(図IV-3-5)

<図IV-3-5> 性・年齢別



<図IV-3-6>職業別



(3) ホームページの「よくある質問」の認知度

◇「知らない」が8割台半ば

問10 ホームページに「よくある質問」の検索システムがあることを知っていますか。

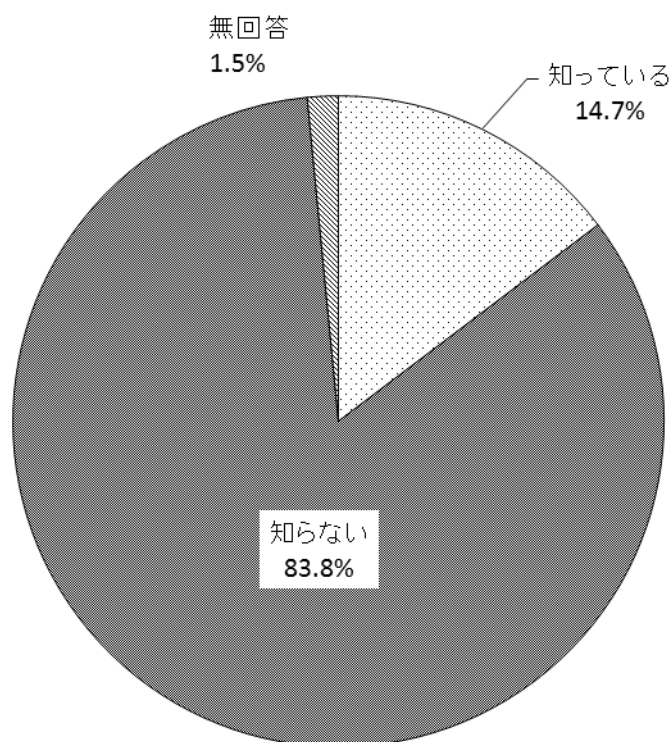
(○は1つ)

	n = 2,083
1 知っている	14.7%
2 知らない	83.8
(無回答)	1.5

ホームページに「よくある質問」の検索システムがあることを知っているか聞いたところ、「知らない」(83.8%)は8割台半ばとなっている。

一方、「知っている」(14.7%)は1割台半ばとなっている。(図IV-3-7)

<図IV-3-7>全体

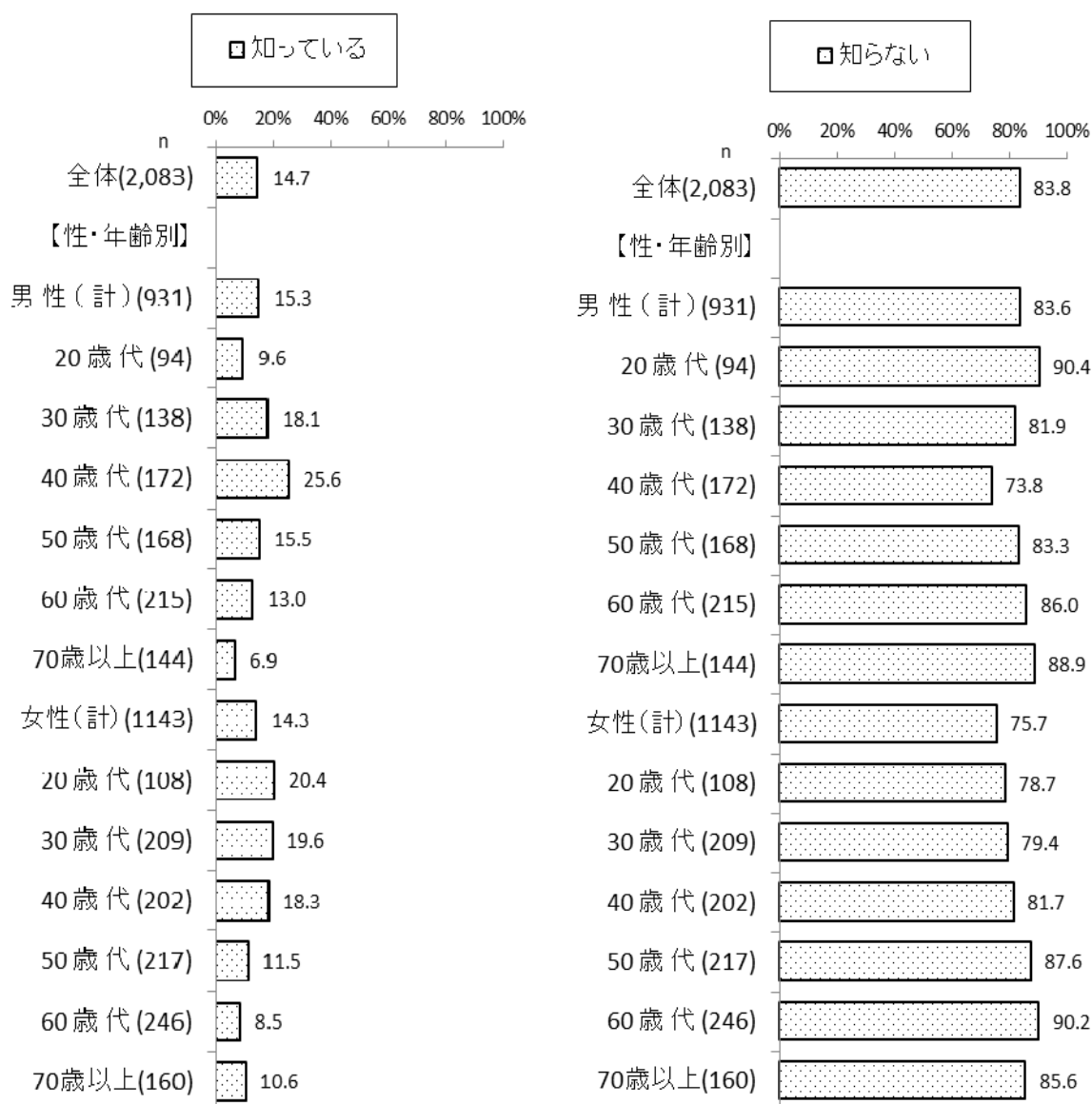


n=2,083

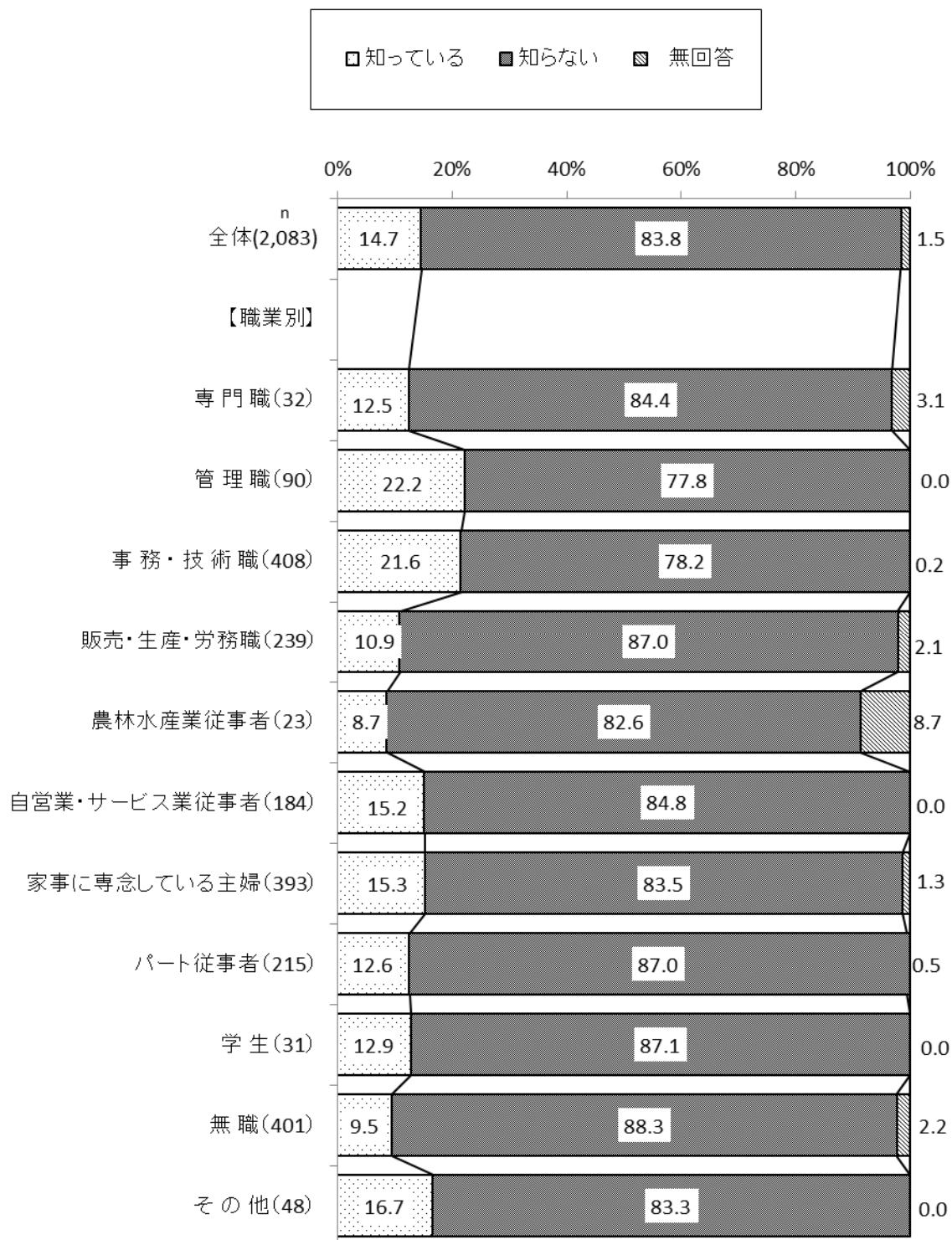
性・年齢別で見ると、「知っている」は<男性/40歳代> (25.6%) , <女性/20歳代> (20.4%) で2割を超えている。(図IV-3-8)

職業別で見ると、「知っている」は<管理職> (22.2%) , <事務・技術職> (21.6%) で2割を超えている。(図IV-3-9)

<図IV-3-8>性・年齢別



<図IV-3-9>職業別



(4) ホームページの「よくある質問」の利用状況

◇「利用したことはない」が9割台半ば

問 11 ホームページの「よくある質問」を利用した（調べた）ことがありますか。（○は1つ）

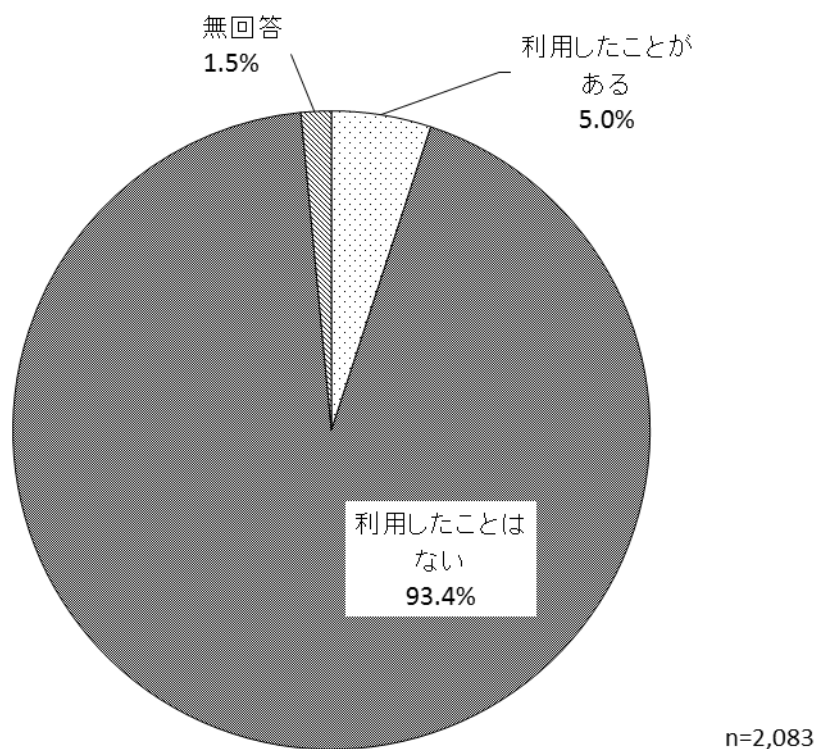
n = 2,083

1 利用したことがある	5.0%
2 利用したことはない (無回答)	93.4 1.5

ホームページの「よくある質問」を利用した（調べた）ことがあるか聞いたところ、「利用したことはない」（93.4%）は9割台半ばとなっている。

一方、「利用したことがある」（5.0%）は1割に満たない。（図IV-3-10）

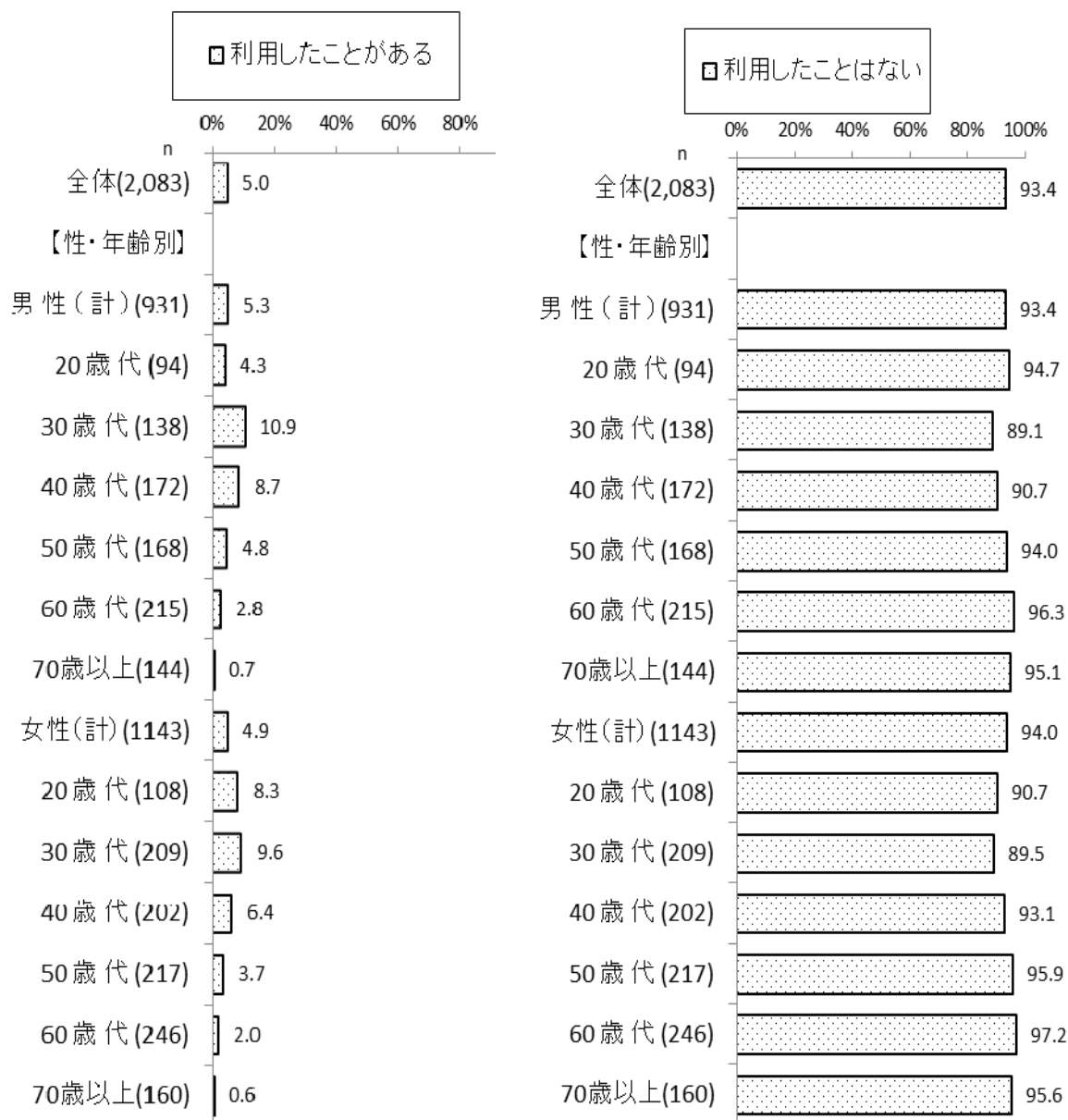
<図IV-3-10>全体



性・年齢別で見ると、「利用したことがある」は<男性/30歳代>（10.9%），<女性/30歳代>（9.6%）でほぼ1割となっている。（図Ⅳ-3-11）

職業別で見ると、「利用したことがある」は<事務・技術職>（9.6%）でほぼ1割となっている。（図Ⅳ-3-12）

<図Ⅳ-3-11>性・年齢別



<図Ⅳ-3-12>職業別

