

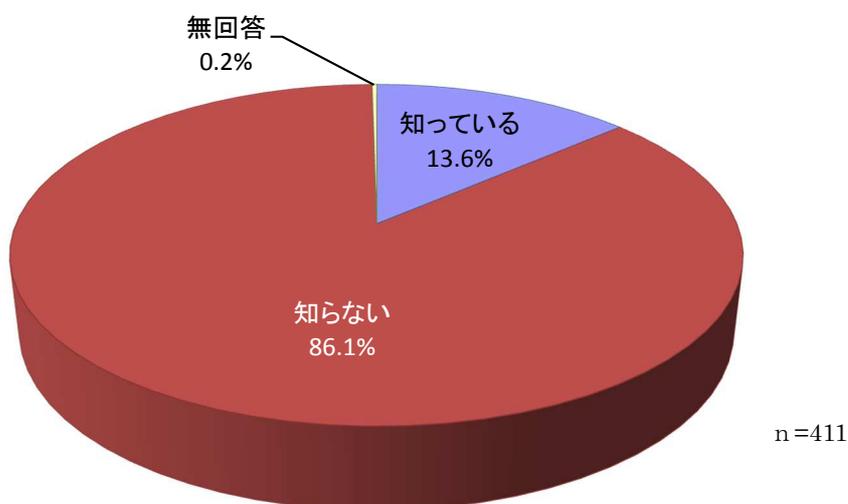
16. 市政情報コールセンターと「よくある質問」について

(1) コールセンターの認知度

◇ 「知らない」が8割半ば

問37	コールセンターがあることを知っていますか。	(○は1つ)
		n=411
1	知っている	13.6%
2	知らない	86.1%
	(無回答)	0.2%

<図IV-16-1>全体



コールセンターがあることを知っているかについては、「知らない」が86.1%であった。

(図IV-16-1)

性・年齢別にみると、「知っている」については、<男性/60歳代>の23.9%が最も多く、次いで、<女性/50歳代>の18.8%、<女性/60歳代>の18.6%と続いている。(図IV-16-2)

職業別にみると、「知っている」については、専門職が33.3%と最も多く、次いで管理職が17.6%であった。(図IV-16-2)

居住年数別にみると、「知っている」については、出生時からの22.0%が最も多く、居住年数が少なくなるに従って認知度は低い傾向にある。(図IV-16-2)

<図IV-16-2>性・年齢別/職業別/居住年数別

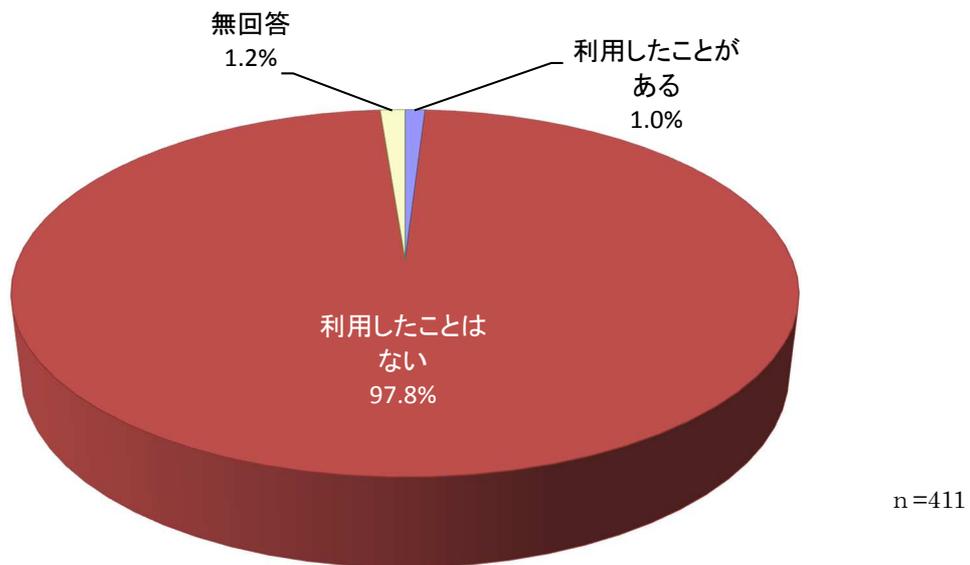


(2) コールセンターの利用状況

◇ 「利用したことはない」が10割近く

問38	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=411
1	利用したことがある	1.0%
2	利用したことはない (無回答)	97.8%
		1.2%

<図IV-16-3>全体



コールセンターを利用したこと（電話をかけたこと）があるかについては、「利用したことはない」が97.8%で、大半の人が「利用したことがない」という結果であった。(図IV-16-3)

性・年齢別にみると、「利用したことがある」は<女性/60歳代>が3.4%で最も多く、<男性/70歳以上><女性/40歳代>が2.6%であった。(図IV-16-4)

職業別にみると、<自営業・サービス業従事者>が9.1%、<パート従事者>が2.0%であった。(図IV-16-4)

居住年数別にみると、<20年以上>が1.7%、<出生時から>が0.8%であった。(図IV-16-4)

<図Ⅳ－１６－４>性・年齢別/職業別/居住年数別

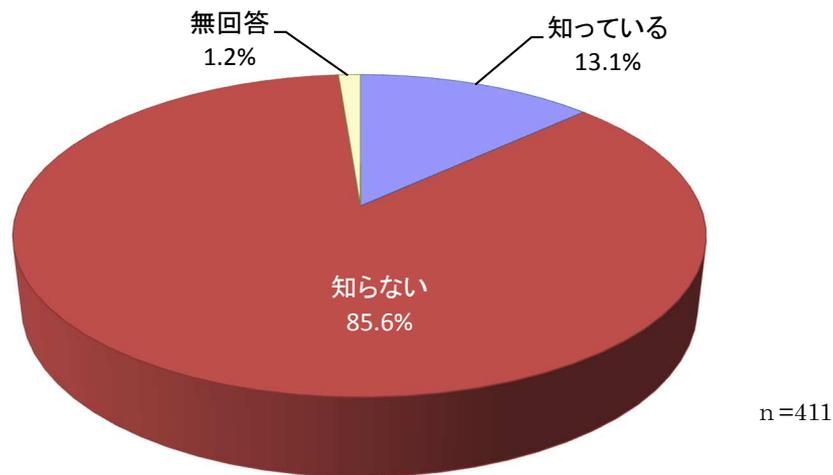


(3) ホームページの「よくある質問」検索システムの認知度

◇ 「知らない」が8割半ば

問39	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=411
1	知っている	13.1%
2	知らない	85.6%
	(無回答)	1.2%

<図IV-16-5>全体



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については、「知らない」が85.6%であった。(図IV-16-5)

性・年齢別にみると、「知っている」は<女性/20歳代>が25.0%で最も多く、<女性/30歳代>が22.5%であった。(図IV-16-6)

職業別にみると、<事務・技術職>が25.0%、<管理職>が17.6%であった。(図IV-16-6)

居住年数別にみると、<出生時から>が17.3%、<5年以上～10年未満>が14.3%であった。(図IV-16-6)

<図IV-16-6>性・年齢別/職業別/居住年数別

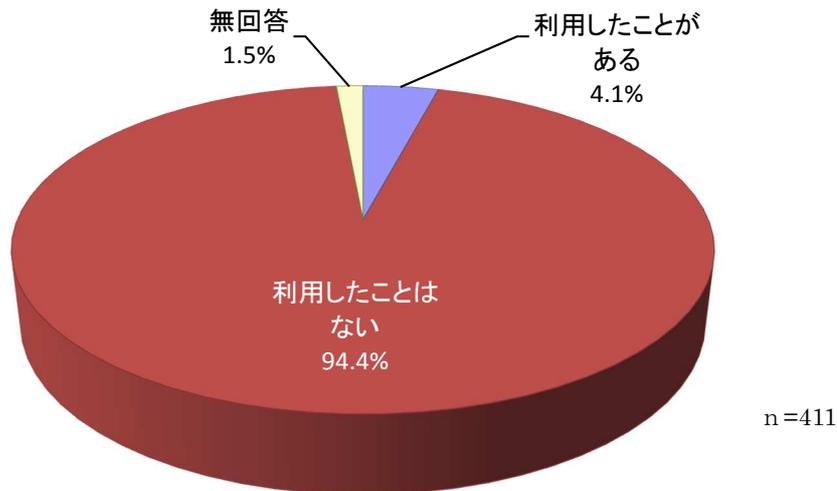


(4) ホームページの「よくある質問」の利用状況

◇ 「利用したことはない」が9割半ば

問40	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=411
1	利用したことがある	4.1%
2	利用したことはない (無回答)	94.4% 1.5%

<図IV-16-7>全体



ホームページの「よくある質問」を利用した（調べた）ことがあるかについては、「利用したことはない」が94.4%であった。（図IV-16-7）

性・年齢別にみると、「利用したことがある」については、＜女性/20歳代＞の25.0%で最も多く、次いで、＜女性/30歳代＞の7.5%、＜男性/40歳代＞の6.7%となっている。

職業別にみると、「利用したことがある」については、＜事務・技術職＞の8.3%が最も多く、次いで、＜パート従事者＞の6.1%、＜管理職＞の5.9%となっている。

居住年数別にみると、＜5年以上～10年未満＞が10.7%で最も多く、次いで＜5年未満＞が9.1%であった。

<図IV-16-8>性・年齢別/職業別/居住年数別

