

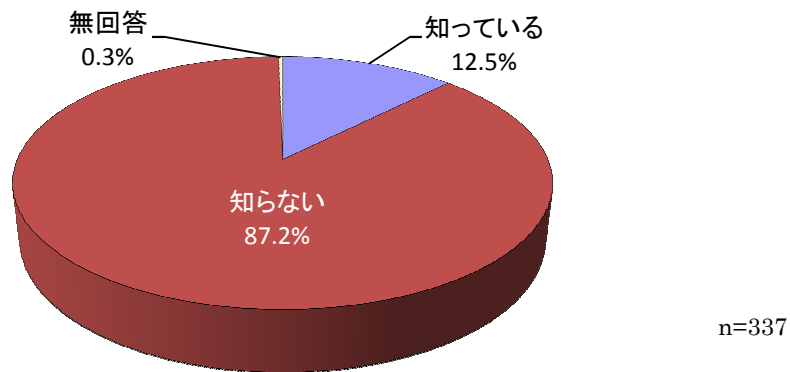
7. 市政情報コールセンターと「よくある質問」について

(1) コールセンターの認知度

◇ 「知らない」が9割近く

問18 コールセンターがあることを知っていますか。(○は1つ)		n=337
1	知っている	12.5%
2	知らない	87.2%
	(無回答)	0.3%

<図IV-7-1>全体



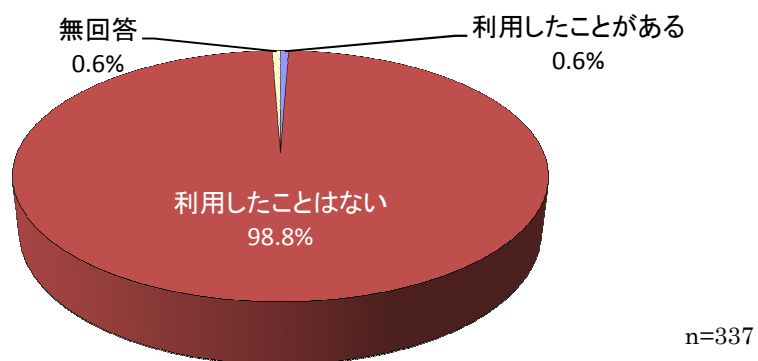
コールセンターがあることを知っているかについては、「知らない」が87.2%であった。(図IV-7-1)

(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19 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=337
1	利用したことがある	0.6%
2	利用したことはない	98.8%
	(無回答)	0.6%

<図IV-7-2>全体



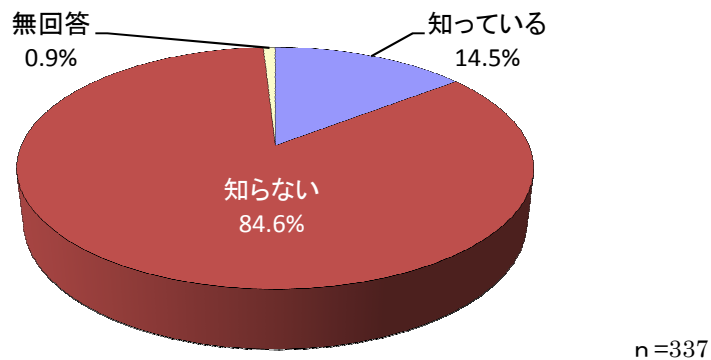
コールセンターを利用したこと(電話をかけたこと)があるかについては、「利用したことはない」が98.8%で、大半の人が「利用したことがない」という結果であった。(図IV-7-2)

(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20	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。	n=337
1	知っている	14.5%
2	知らない	84.6%
	(無回答)	0.9%

<図IV-7-3>全体



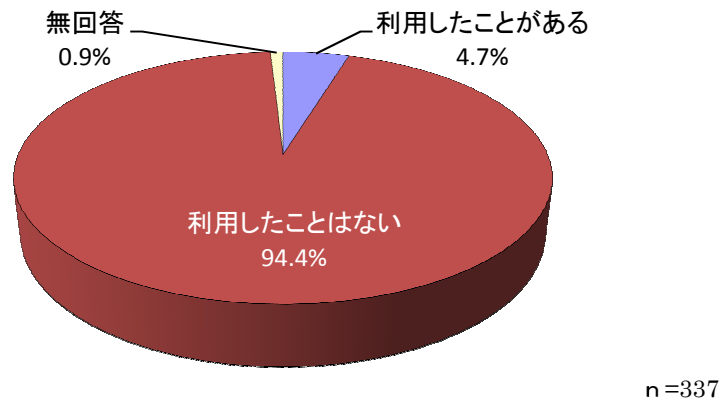
ホームページに「よくある質問」の検索システムがあることを知っているかについては、「知らない」が84.6%であった。(図IV-7-3)

(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21	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=337
1	利用したことがある	4.7%
2	利用したことはない	94.4%
	(無回答)	0.9%

<図IV-7-4>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-7-4)