

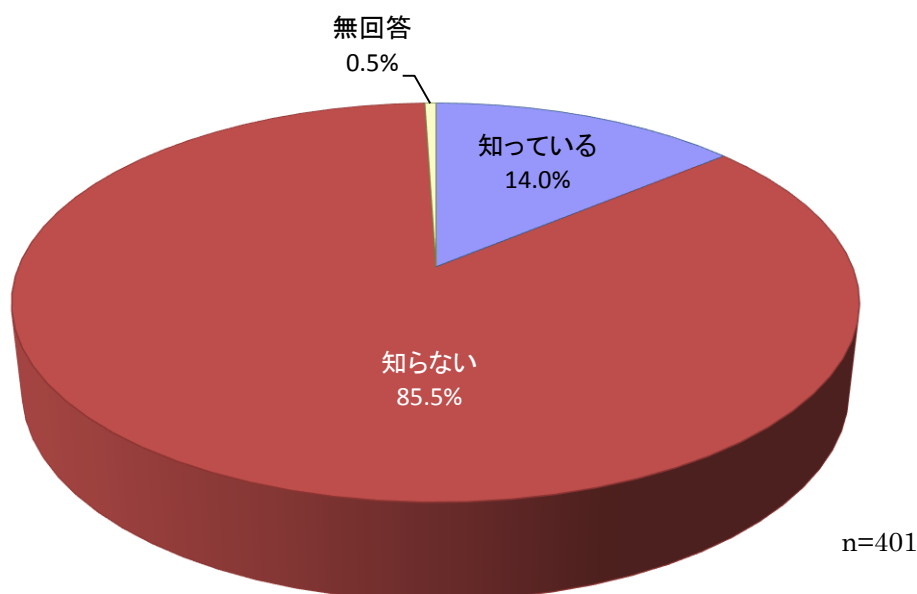
6. 市政情報コールセンターと「よくある質問」について

(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=401
1	知っている	14.0%
2	知らない	85.5%
	(無回答)	0.5%

<図IV-4-7>全体



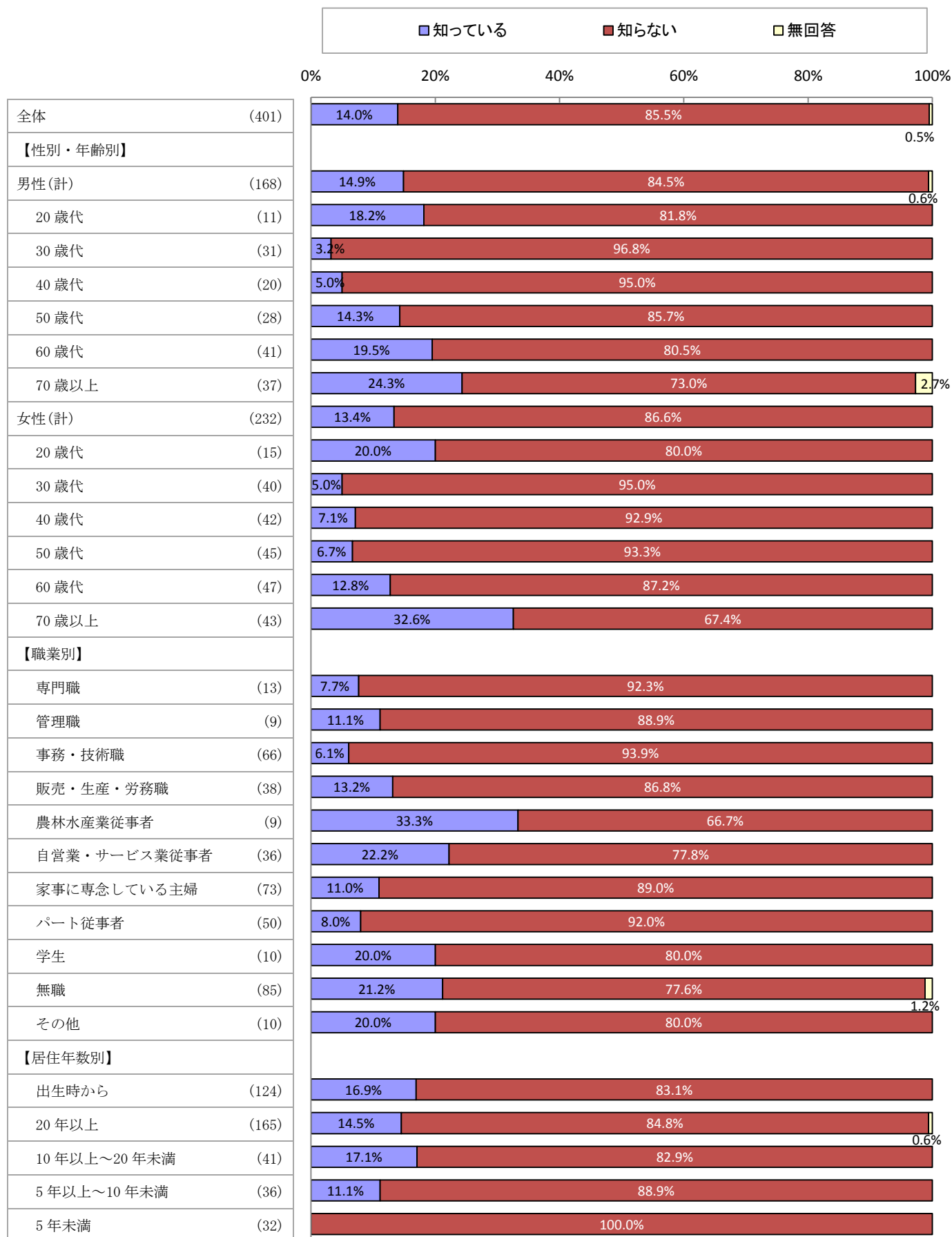
コールセンターがあることを知っているかについては、「知らない」が85.5%であった。(図IV-4-7)

性別・年齢別でみると、「知っている」については、<女性/70歳以上>の32.6%が最も高く、次いで、<男性/70歳以上>の24.3%、<女性/20歳代>の20.0%と続いている。(図IV-4-8)

職業別でみると、「知っている」については、<農林水産業従事者>が33.3%と最も高く、<事務・技術職>が6.1%と最も少なかった。(図IV-4-8)

居住年数別でみると、「知っている」については、「10年以上～20年未満」の17.1%が最も高く、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-4-8)

<図IV-4-8>性別・年齢別/職業別/居住年数別

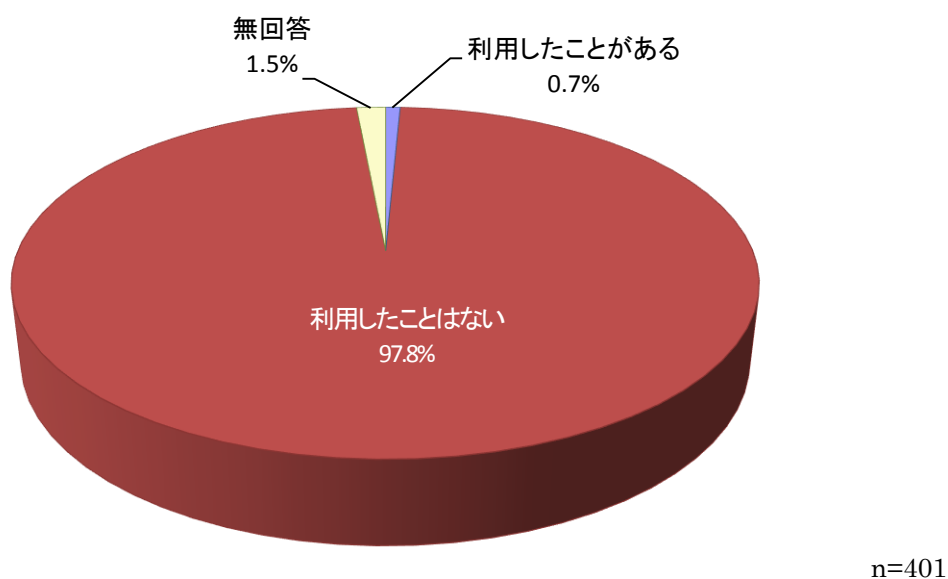


(2) コールセンターの利用状況

◇ ほとんどの人が「利用したことはない」

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=401
1	利用したことがある	0.7%
2	利用したことはない (無回答)	97.8%
		1.5%

<図IV-4-9>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、ほとんどの人が「利用したことがない」という結果であった。(図IV-4-9)

性別・年齢別でみると、「利用したことがある」は<女性/70歳以上>が4.7%で最も高く、次いで<女性/60歳代>が2.1%であった。(図IV-4-10)

職業別でみると、<自営業・サービス業従事者>が2.8%で最も高く、次いで<家事に専念している主婦>が2.7%であった。(図IV-4-10)

居住年数別でみると、<20年以上>が1.2%、次いで<出生時から>が0.8%と続いた。(図IV-4-10)

<図IV-4-10>性別・年齢別/職業別/居住年数別

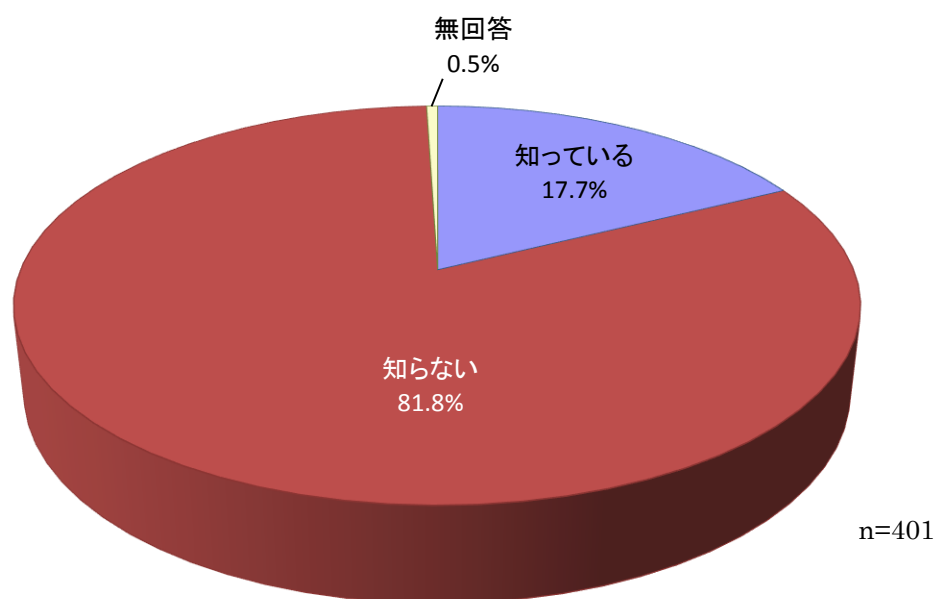


(3) ホームページの「よくある質問」検索システムの認知度

◇ 「知らない」が8割強

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。(○は1つ)	n=401
1	知っている	17.7%
2	知らない (無回答)	81.8% 0.5%

<図IV-4-11>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81.8%であった。(図IV-4-11)

性別・年齢別でみると、「知っている」は<男性/20歳代>が36.4%で最も高く、次いで、<女性/30歳代>が32.5%であった。(図IV-4-12)

職業別でみると、「知っている」は<専門職>が38.5%で最も高く、次いで、<事務・技術職>が25.8%であった。(図IV-4-12)

居住年数別でみると、<5年以上～10年未満>が22.2%で最も高く、次いで、<出生時から>が21.8%であった。(図IV-4-12)

<図IV-4-12>性別・年齢別/職業別/居住年数別

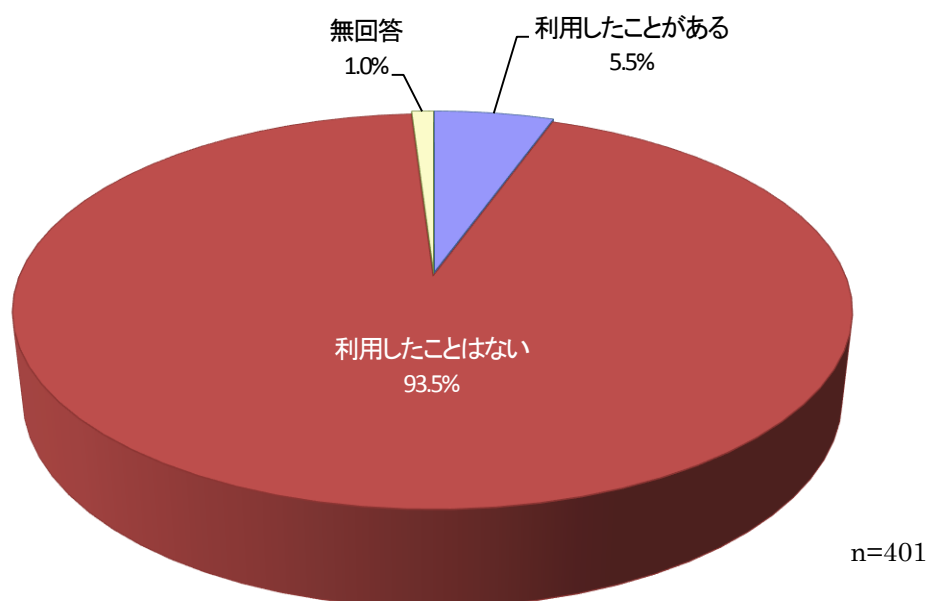


(4) ホームページの「よくある質問」の利用状況

◇ 「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=401
1	利用したことがある	5.5%
2	利用したことはない (無回答)	93.5% 1.0%

<図IV-4-13>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93.5%であった。(図IV-4-13)

性別・年齢別でみると、「利用したことがある」については、<女性/30歳代>の20.0%が最も高く、次いで、<男性/30歳代>の9.7%、<男性/20歳代>の9.1%となっている。(図IV-4-14)

職業別でみると、「利用したことがある」については、<専門職>の23.1%が最も高く、次いで、<事務・技術職>の13.6%、<管理職>の11.1%となっている。(図IV-4-14)

居住年数別でみると、<5年以上～10年未満>が13.9%で最も高く、次いで<10年以上～20年未満>が9.8%であった。(図IV-4-14)

<図IV-4-14>性別・年齢別/職業別/居住年数別

