

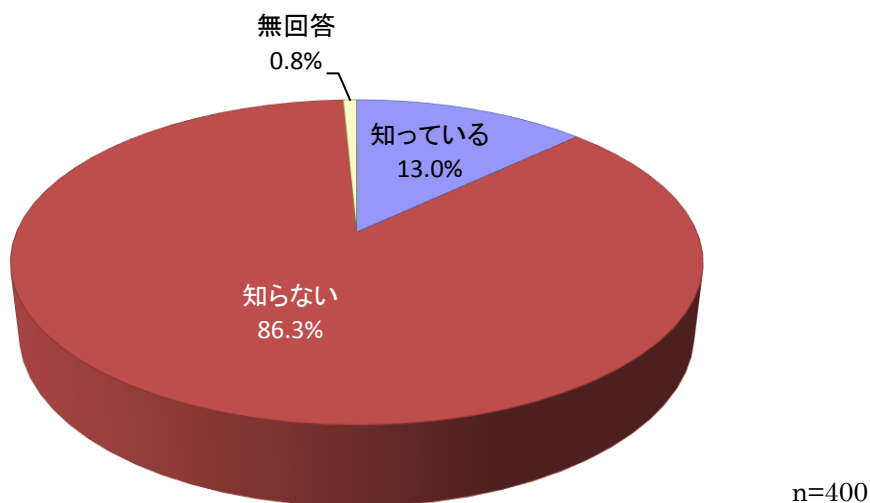
## 4. 市政情報コールセンターと「よくある質問」について

### (1) コールセンターの認知度

◇ 「知らない」が8割半ば

問9	コールセンターがあることを知っていますか。	(○は1つ)
		n=400
1	知っている	13.0%
2	知らない (無回答)	86.3%
		0.8%

<図IV-4-1>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86.3%であった。(図IV-4-1)

性別・年齢別でみると、「知っている」は、<男性/70歳以上>が24.2%で最も高く、次いで<女性/70歳以上>が22.7%、<男性/60歳代>が20.6%と続いている。(図IV-4-2)

職業別でみると、「知っている」は、<管理職>が26.7%と最も高く、次いで<専門職>が25.0%であった。<農林水産業従事者><学生>は0.0%であった。(図IV-4-2)

居住年数別でみると、「知っている」は、<出生時から>が17.9%で最も高く、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-4-2)

<図IV-4-2>性別・年齢別/職業別/居住年数別

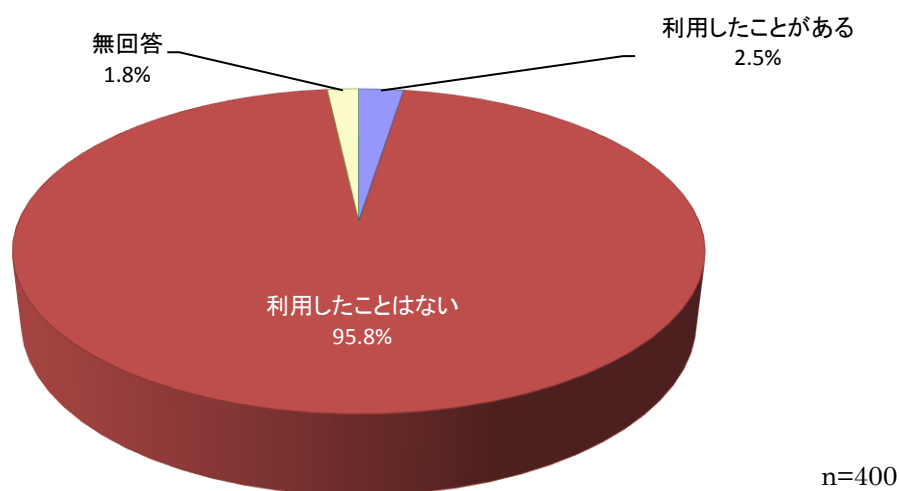


## (2) コールセンターの利用状況

◇ 9割半ばの人が「利用したことはない」

問10	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=400
1	利用したことがある	2.5%
2	利用したことはない	95.8%
	(無回答)	1.8%

<図IV-4-3>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95.8%で、ほとんどの人が「利用したことはない」という結果であった。(図IV-4-3)

性別・年齢別でみると、「利用したことがある」は<男性/40歳代>が7.1%で最も高く、次いで<女性/30歳代>が6.7%であった。(図IV-4-4)

職業別でみると、「利用したことがある」は<管理職>が6.7%で最も高く、次いで<事務・技術職>が5.1%であった。(図IV-4-4)

居住年数別でみると、<5年以上～10年未満>を除く居住年数で「利用したことがある」は2.0%～3.0%であった。(図IV-4-4)

<図IV-4-4>性別・年齢別/職業別/居住年数別

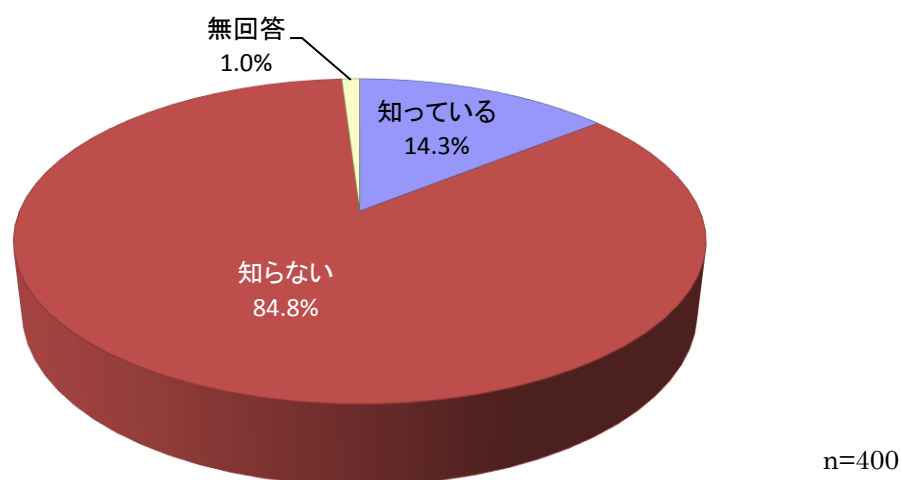


### (3) ホームページの「よくある質問」検索システムの認知度

◇ 「知らない」が8割半ば

問1 1	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=400
1	知っている	14.3%
2	知らない	84.8%
	(無回答)	1.0%

<図IV-4-5>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84.8%であった。(図IV-4-5)

性別・年齢別でみると、「知っている」は<男性/30歳代>が25.8%で最も高く、次いで<男性/40歳代>が25.0%であった。(図IV-4-6)

職業別でみると、「知っている」は<管理職>が40.0%で最も高かった。<専門職><農林水産業従事者><学生>は「知らない」が100.0%であった。(図IV-4-6)

居住年数別でみると、<5年以上～10年未満>が20.8%で最も高く、次いで<出生時から>が17.2%であった。(図IV-4-6)

<図IV-4-6>性別・年齢別/職業別/居住年数別

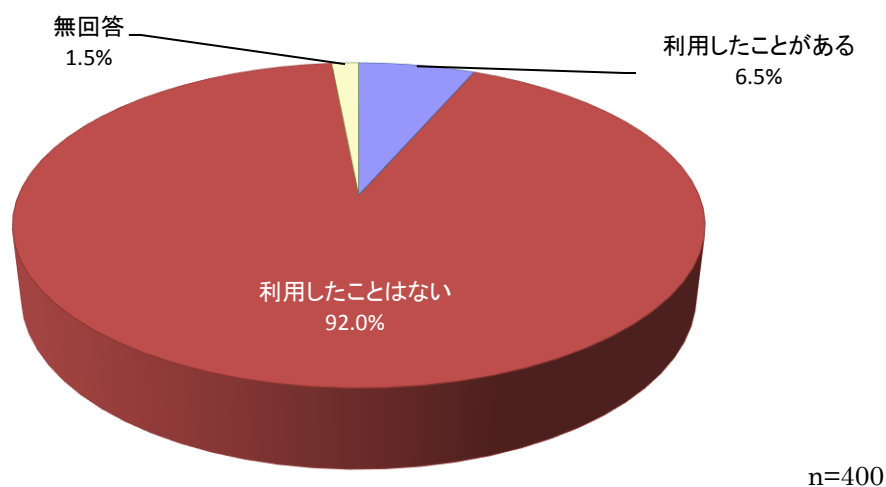


#### (4) ホームページの「よくある質問」の利用状況

◇ 「利用したことはない」が9割強

問1 2	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=400
1	利用したことがある	6.5%
2	利用したことはない (無回答)	92.0% 1.5%

<図IV-4-7>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92.0%であった。(図IV-4-7)

性別・年齢別でみると、「利用したことがある」については、<男性/40歳代>が25.0%で最も高く、次いで<女性/30歳代>が13.3%、<男性/50歳代>が12.5%と続いている。(図IV-4-8)

職業別でみると、「利用したことがある」については、<管理職>が20.0%で最も高く、次いで<事務・技術職>が13.1%、<自営業・サービス業従事者>が9.1%となっている。(図IV-4-8)

居住年数別でみると、<5年以上～10年未満>が12.5%で最も高く、次いで<10年以上～20年未満>が7.8%であった。(図IV-4-8)

<図IV-4-8>性別・年齢別/職業別/居住年数別

