

タイトル	携帯・スマホアンケート結果(平成 30 年 4 月分)
------	-----------------------------


## 全回答統計

有効回答数:77

問 1. 携帯・スマホアンケートについてお聞きします。アンケートに回答しようと思うのは、どのような時ですか。

(あてはまるものをすべて選んでください)


(必須。1 個以上 5 個以内)

回答	選択人数	%	
アンケートが配信された時	46 人	34.85%	 <p>■ アンケートが配信された時 34.8%</p> <p>■ 時間が空いた時 32.6%</p> <p>■ 関心のあるアンケート内容の時 11.4%</p> <p>■ 回答者プレゼント等がある時 12.9%</p> <p>■ 特に理由はない(なんとなく) 8.3%</p>
時間が空いた時	43 人	32.58%	
関心のあるアンケート内容の時	15 人	11.36%	
回答者プレゼント等がある時	17 人	12.88%	
特に理由はない(なんとなく)	11 人	8.33%	

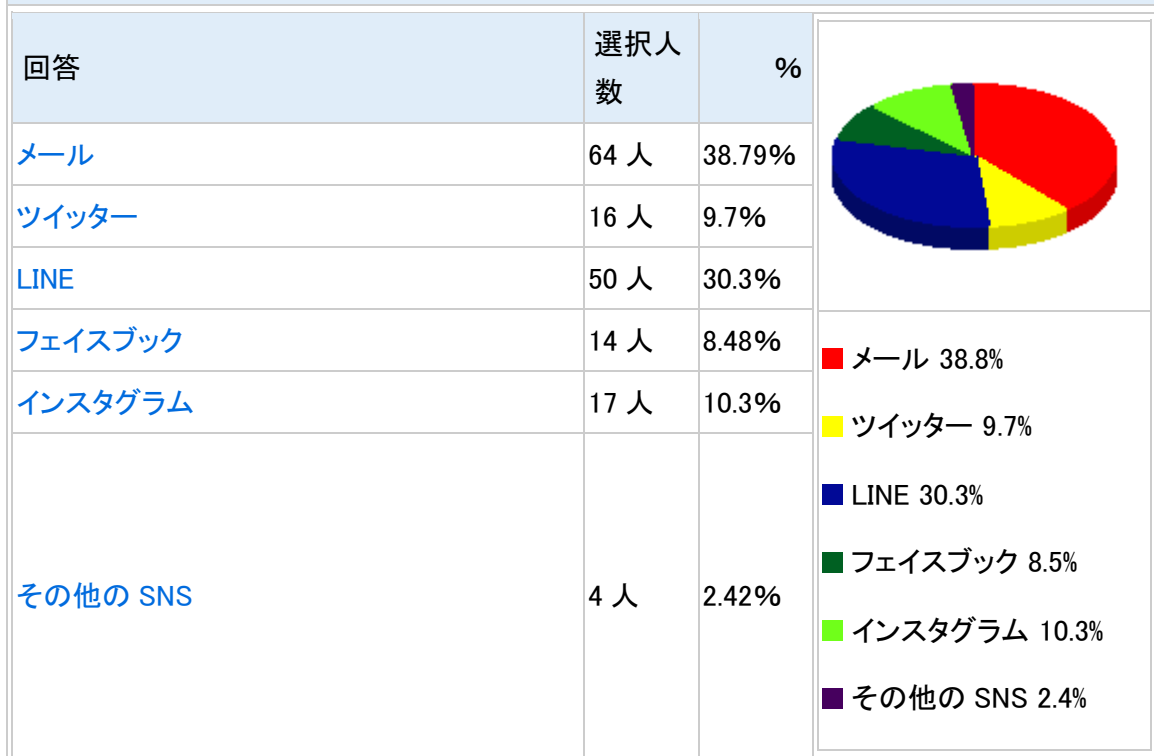
問 2. 携帯・スマホアンケートの回答者にプレゼントがある場合、どのような内容が良いですか。

(あてはまるものをすべて選んでください)

(必須。1 個以上 4 個以内)

回答	選択人数	%	
オリジナル壁紙等の回答者全員プレゼント	12 人	8.05%	
市のイベント等のチケット(抽選)	28 人	18.79%	
市の特産品(抽選)	53 人	35.57%	
図書カード等の金券類(抽選)	46 人	30.87%	
プレゼントは必要ない	10 人	6.71%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ オリジナル壁紙等の回答者全員プレゼント 8.1%</li> <li>■ 市のイベント等のチケット(抽選) 18.8%</li> <li>■ 市の特産品(抽選) 35.6%</li> <li>■ 図書カード等の金券類(抽選) 30.9%</li> <li>■ プレゼントは必要ない 6.7%</li> </ul>

問3. 携帯・スマホアンケートは、メールマガジンを利用して配信していますが、次のうち、あなたがよく利用するアプリ等は何ですか。  
 (あてはまるものをすべて選んでください)  
 (必須。1個以上6個以内)



問 4. 携帯・スマホアンケートは、登録いただいた方にアンケートをメールマガジンで、原則、毎月 10 日の正午(昼 12 時)に配信しています。メールの確認や回答がしやすい時間帯を選んでください。

(あてはまるものすべてを選んでください)

(必須。1 個以上 4 個以内)

回答	選択人数	%
従来どおり正午	54 人	58.06%
午前中	11 人	11.83%
午後	11 人	11.83%
夜間	17 人	18.28%

- 従来どおり正午 58.1%
- 午前中 11.8%
- 午後 11.8%
- 夜間 18.3%


問 5. 市は、平成 28 年 4 月から「コールセンター」を開設し、平日の午前 8 時～午後 7 時、土日祝日の午前 8 時～午後 5 時に代表電話(841-1221)へ電話すると、オペレーターが制度や申請手続き等に関する簡単な質問に回答しています。コールセンターをご存知ですか。(必須)

回答	選択人数	%
知っている	26 人	33.77%
知らない	51 人	66.23%

- 知っている 33.8%
- 知らない 66.2%

問 6. コールセンターを利用したことがありますか。(必須)

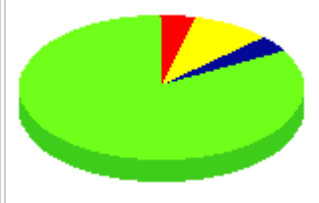
回答	選択人数	%
1 回利用したことがある	7 人	9.09%
2 回利用したことがある	2 人	2.6%
3 回以上利用したことがある	4 人	5.19%
利用したことがない(→問 9 へ)	64 人	83.12%



■ 1 回利用したことがある 9.1%  
■ 2 回利用したことがある 2.6%  
■ 3 回以上利用したことがある 5.2%  
■ 利用したことがない(→問 9 へ) 83.1%

問 7. 問 6 でコールセンターを利用したことがあると回答した方にお聞きします。オペレーターの対応はいかがでしたか。

回答	選択人数	%
満足	3 人	3.9%
おおむね満足	7 人	9.09%
やや不満	3 人	3.9%
不満	0 人	0%
未回答	64 人	83.12%

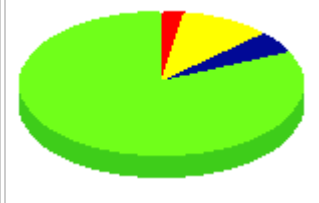


■ 満足 3.9%  
 ■ おおむね満足 9.1%  
 ■ やや不満 3.9%  
 ■ 未回答 83.1%

問 8. 問 6 でコールセンターを利用したことがあると回答した方にお聞きします。コールセンターによって希望どおりの結果を得られましたか。

(回答後は問 10 へ進んでください)

回答	選択人数	%
満足できる結果だった	2 人	2.6%
おおむね満足できる結果だった	8 人	10.39%
やや不満な結果だった	4 人	5.19%
不満な結果だった	0 人	0%
未回答	63 人	81.82%




■ 満足できる結果だった 2.6%  
 ■ おおむね満足できる結果だった 10.4%  
 ■ やや不満な結果だった 5.2%  
 ■ 未回答 81.8%

問 9. 問 6 でコールセンターを利用したことがないと回答した方にお聞きします。利用したことがない理由は何ですか。

(あてはまるものをすべて選んでください)

(1 個以上 5 個以内)

回答	選択人数	%
各課への直通番号(ダイヤルイン)を利用する	20 人	21.05%
メールで連絡する	3 人	3.16%
直接窓口に行く	29 人	30.53%
市役所に用事がない	21 人	22.11%
その他	9 人	9.47%
未回答	12 人	12.63%



- 各課への直通番号(ダイヤルイン)を利用する 21.3%
- メールで連絡する 3.2%
- 直接窓口に行く 30.9%
- 市役所に用事がない 22.3%
- その他 9.6%
- 未回答 12.8%

問 10. コールセンターについてご意見、ご要望があれば、ご自由にご記入ください。（1000文字以内）

回答

回答者:14 人(18.18%) 未回答:63 人(81.82%)

オペレーターのスキルアップを。

急いで問い合わせる事が多いので、繋がりがやすいとたすかる。

担当課まで、繋がるまで、時間がかかるような気がする。

昨年、転居してきました。知っていれば、活用したと思います。

転入者向けのポータルサイト等にバナーがあると便利。

用件に対しての対応方法を、コールセンターが十分確認してほしい。

こんな質問していいかな〜と思う事も！誰かに 聞いてもらえると、助かり、嬉しいです！

特に必要とは思わない。利用頻度をみて、再考願います。時間外など、緊急時は宿直等で対応すればいいと思います。本気なら、24 時間 365 日対応と思います。

メールでの対応もできたら良い。

正職員が対応してください。

直通電話もコールセンターくらい丁寧に応対して欲しい

待たせず、わかりやすい対応を望みます。

コールセンターより 24 時間対応のチャットがある方がうれしい。

結局直通電話してしまう。

問合せ内容により、年配者に必要な事案は返答の仕方を具体的に説明して下さると助かる。

等、多数のご意見をいただきました。

※「%」は小数点第 3 位を切り捨てしているため、合計値に+-0.1%の誤差が生じる場合があります。