

平成 30 年度市政モニターアンケート
「コールセンターの整備等に関する調査」
結果報告書

平成 31 年 3 月

市民局生活安全安心部広聴統計課

目次

1.	アンケート実施概要.....	1
(1)	調査の目的.....	1
(2)	調査期間.....	1
(3)	回答数.....	1
2.	調査結果.....	2
(1)	回答者属性.....	2
①	性別.....	2
②	年代.....	3
③	家族構成.....	4
④	職業.....	5
⑤	居住地域.....	6
(2)	インターネット等の利用.....	7
(3)	市政に関する情報の入手.....	11
(4)	コールセンターの整備等について.....	29

1. アンケート実施概要

(1) 目的

仙台市では、市民の皆様などから市役所・区役所等に寄せられる一般的な問い合わせに、的確かつ効率的に対応することを目指して、コールセンターの整備等に向けた検討を進めております。

本調査は、皆様の市政に関する情報の入手方法等について把握し、今後の検討における基礎的資料とするため実施したものです。

(2) 調査期間

平成 30 年 12 月 13 日（木）～平成 30 年 12 月 27 日（木）

(3) 回答数

市政モニター200名中 183名より回答（有効回答率 91.5%）

2. 調査結果

集計結果及びその考察は次のとおり。

(1) 回答者属性

回答者の属性を、性別、年代、家族構成、職業、居住地ごとに示す。

① 性別

回答者の性別構成比は次のとおりである。

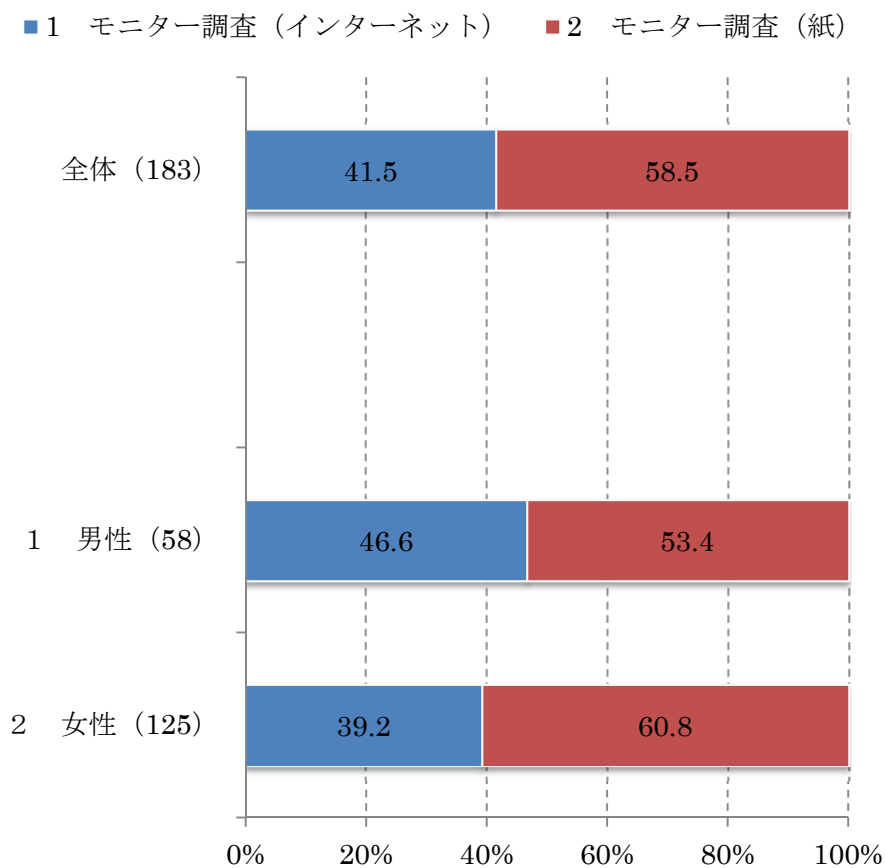


図 1 性別構成比

② 年代

回答者の年代構成比は次のとおりである。

■ 1 10代 ■ 2 20代 ■ 3 30代 ■ 4 40代 ■ 5 50代 ■ 6 60代 ■ 7 70代以上

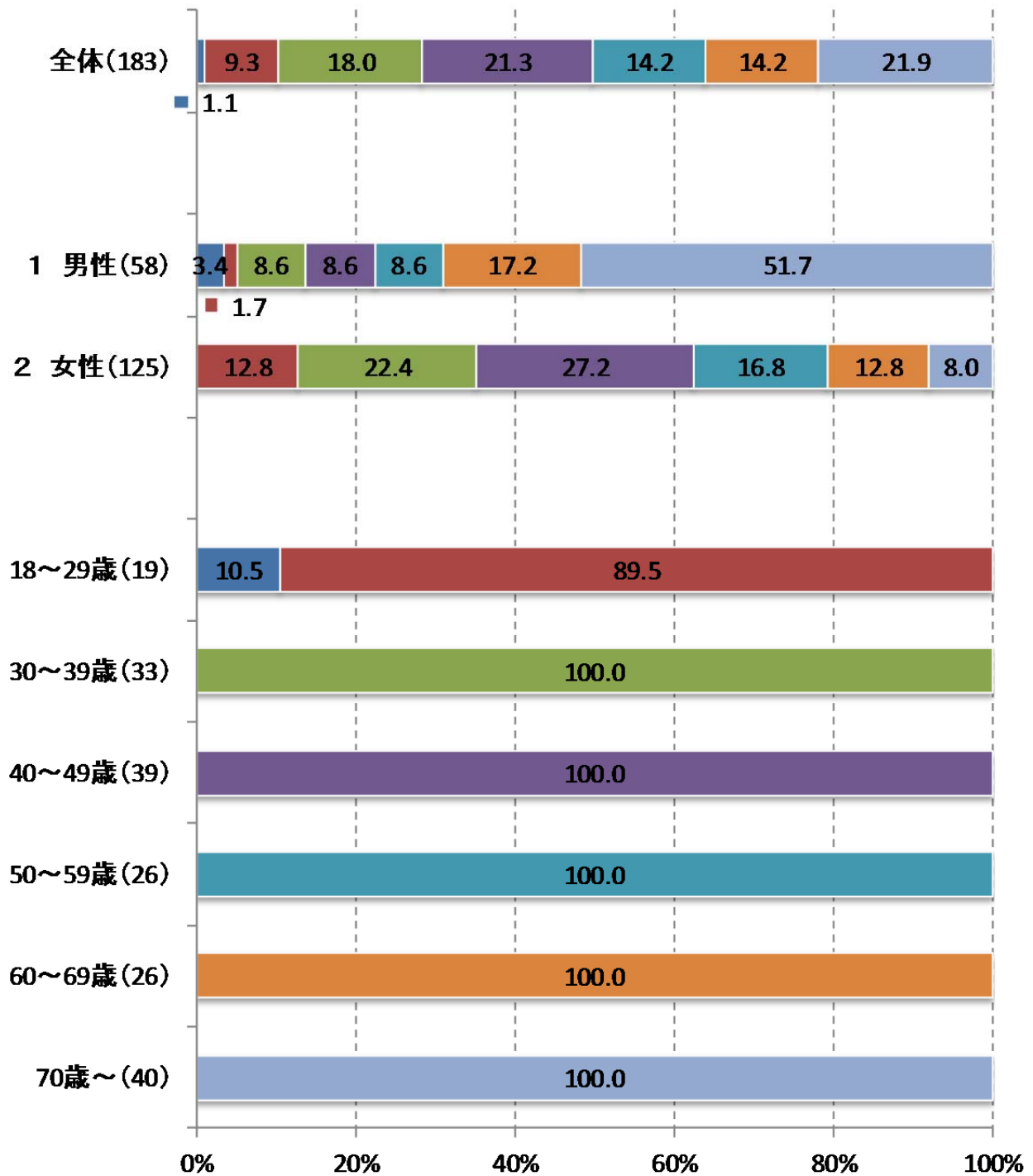


図 2 年代構成比

③ 家族構成

回答者の家族構成比は次のとおりである。

- 1 単身(自分のみ)
- 2 1世代(夫婦のみ、きょうだいのみなど)
- 3 2世代(自分と子供、自分と親など)
- 4 3世代(親、自分、子供など)
- 5 その他

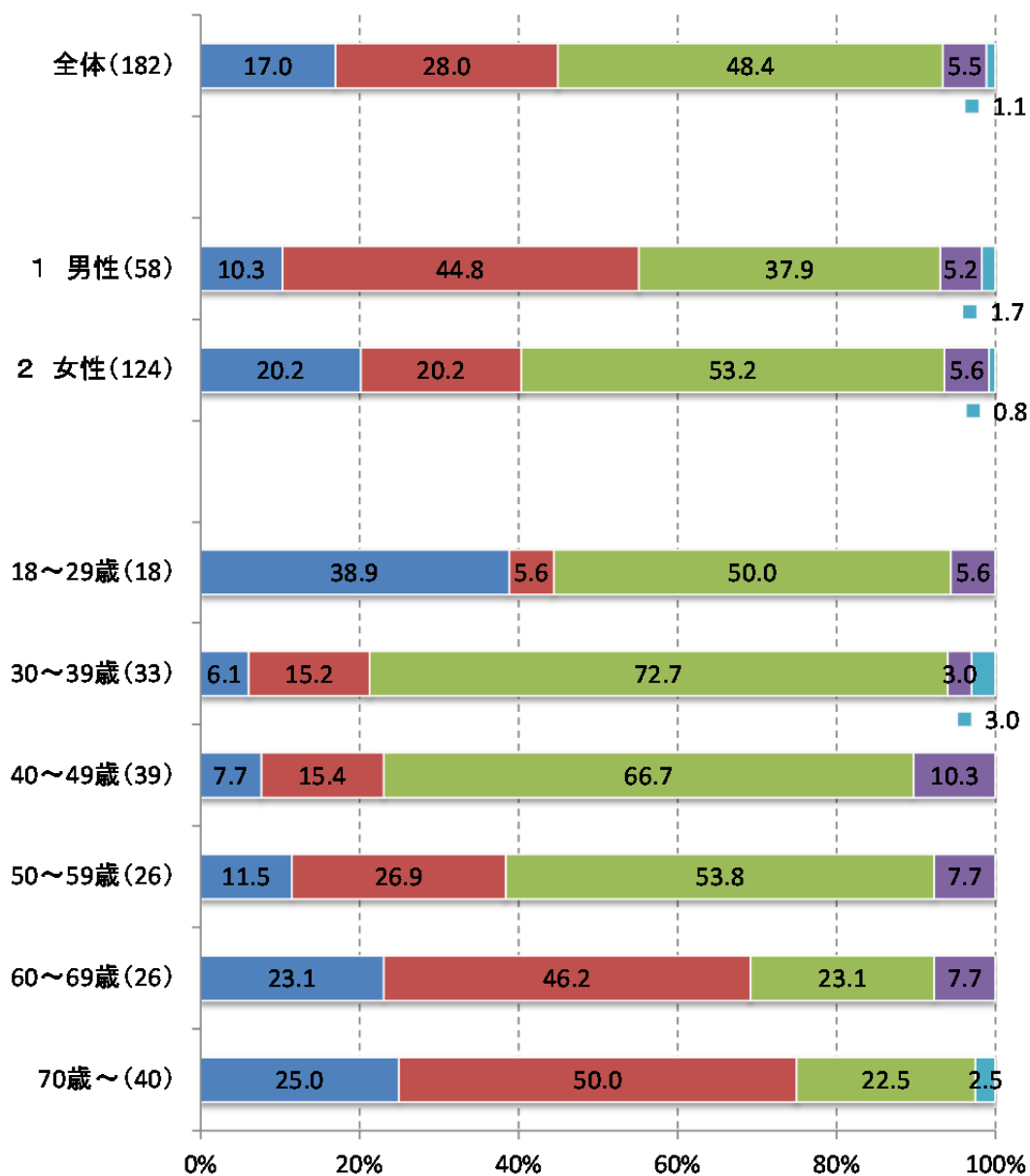


図 3 家族構成比

④ 職業

回答者の職業構成比は次のとおりである。

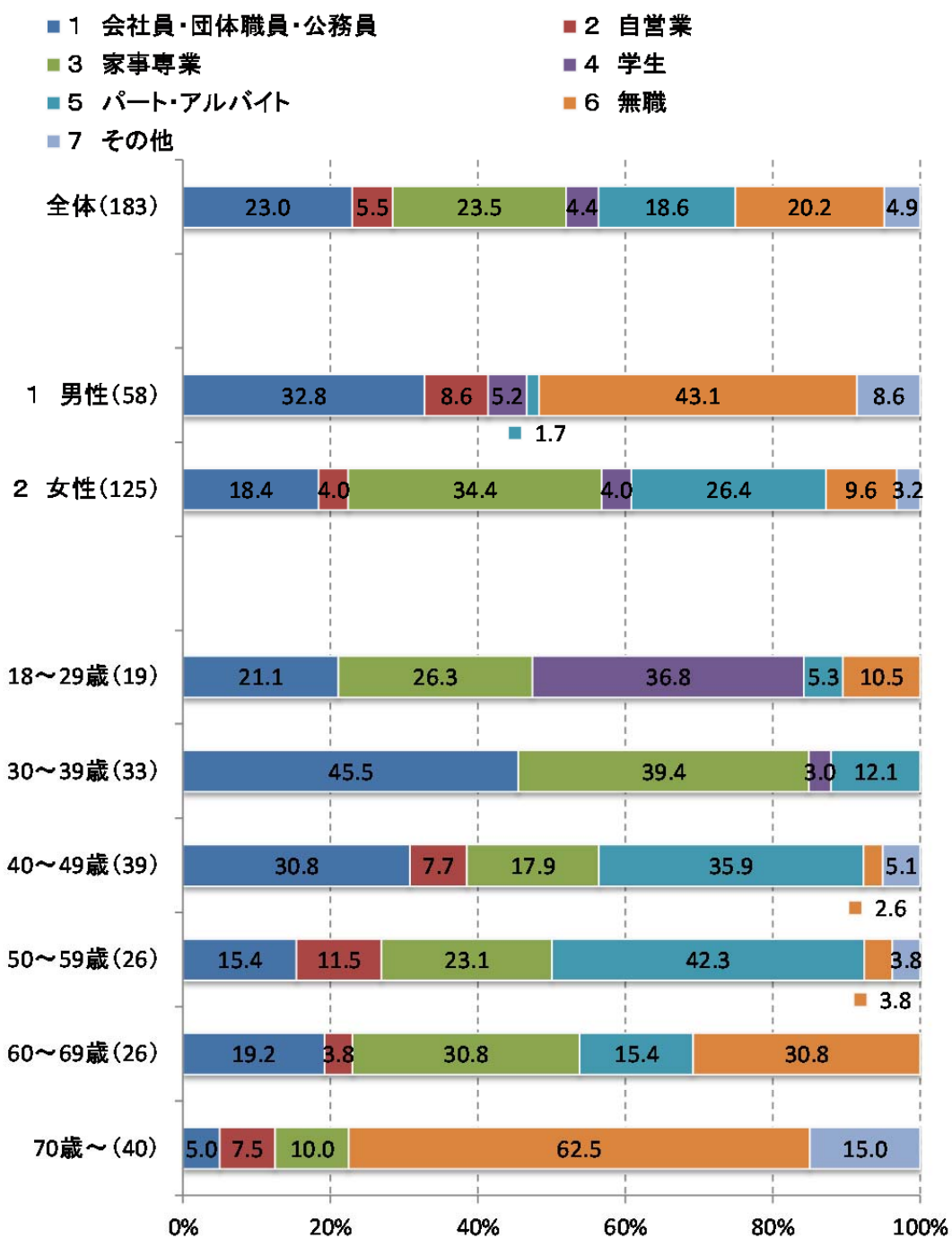


図 4 職業構成比

⑤ 居住地

回答者の居住地構成比は次のとおりである。

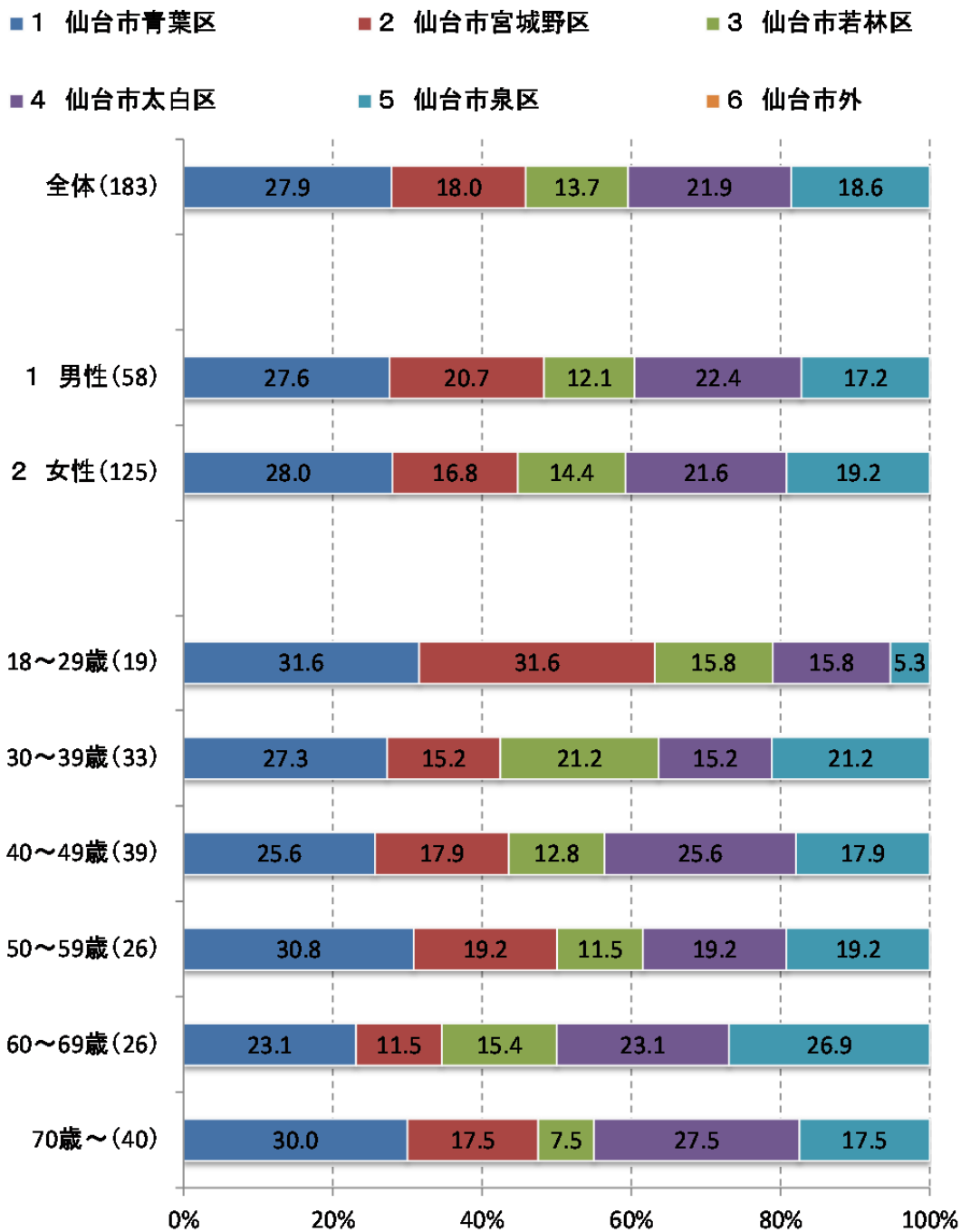


図 5 居住地構成比

(2) インターネット等の利用

インターネット等の利用にかかる設問の集計結果を示す。問6～問9がこれに該当する。

【問6】 あなたが普段、連絡手段としてよく使うものについて、該当する番号に1つだけチェックをしてください。(仕事上の利用を除く。)

- 1. 電話
- 2. ショートメッセージ (SMS)
- 3. ソーシャル・ネットワーキング・サービス (LINE など)
- 4. Eメール
- 5. ファクシミリ
- 6. その他

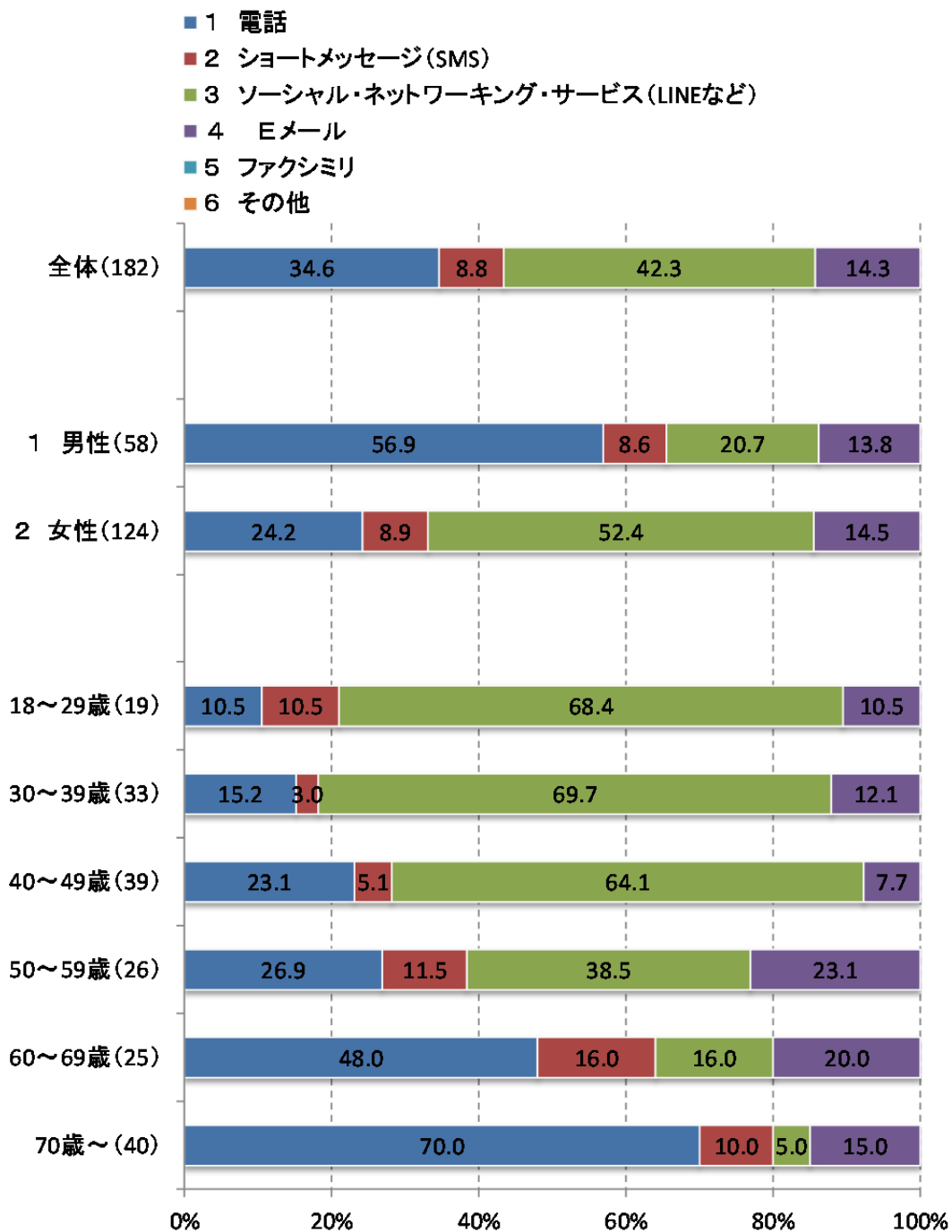


図 6 普段よく使う連絡手段 (性別、年代別)

【問7】 あなたは普段インターネットをどれくらいの頻度で利用していますか。該当する番号に1つだけチェックをしてください。

1. 毎日 2. 週に4～6日 3. 週に1～3日 4. ほとんど利用しない 5. 全く利用しない

■ 1 毎日 ■ 2 週に4～6日 ■ 3 週に1～3日 ■ 4 ほとんど利用しない ■ 5 全く利用しない

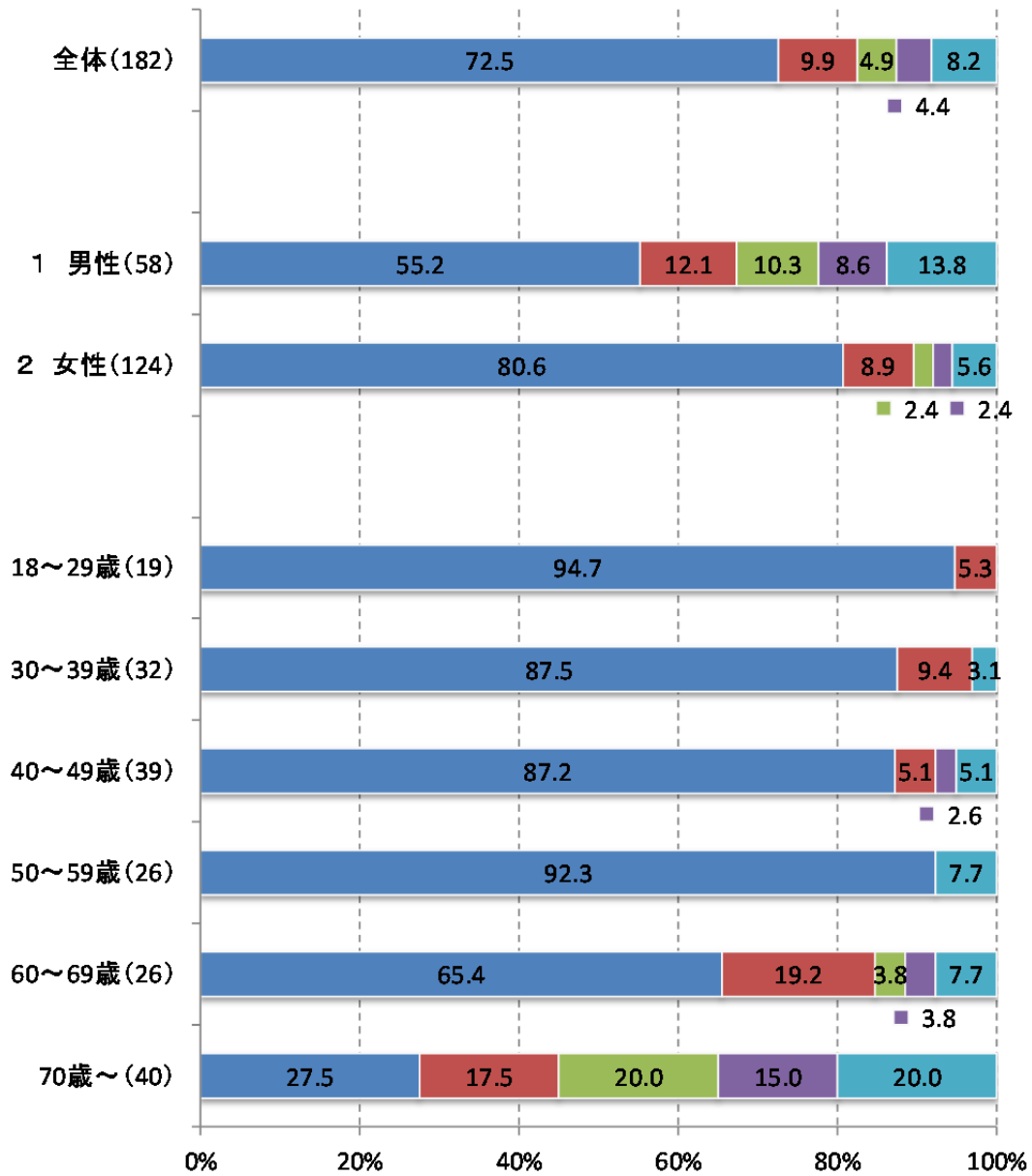


図7 インターネットの利用頻度（性別、年代別）

【問8】 あなたがお持ちの通信・IT機器について、該当する番号すべてにチェックをしてください。
 なお、家族で共有するものでも自由に使えるものであれば含めてください。

1. パソコン 2. タブレット 3. スマートフォン 4. 携帯電話・PHS 5. 家庭用ゲーム機
 6. インターネットに接続するテレビ 7. その他

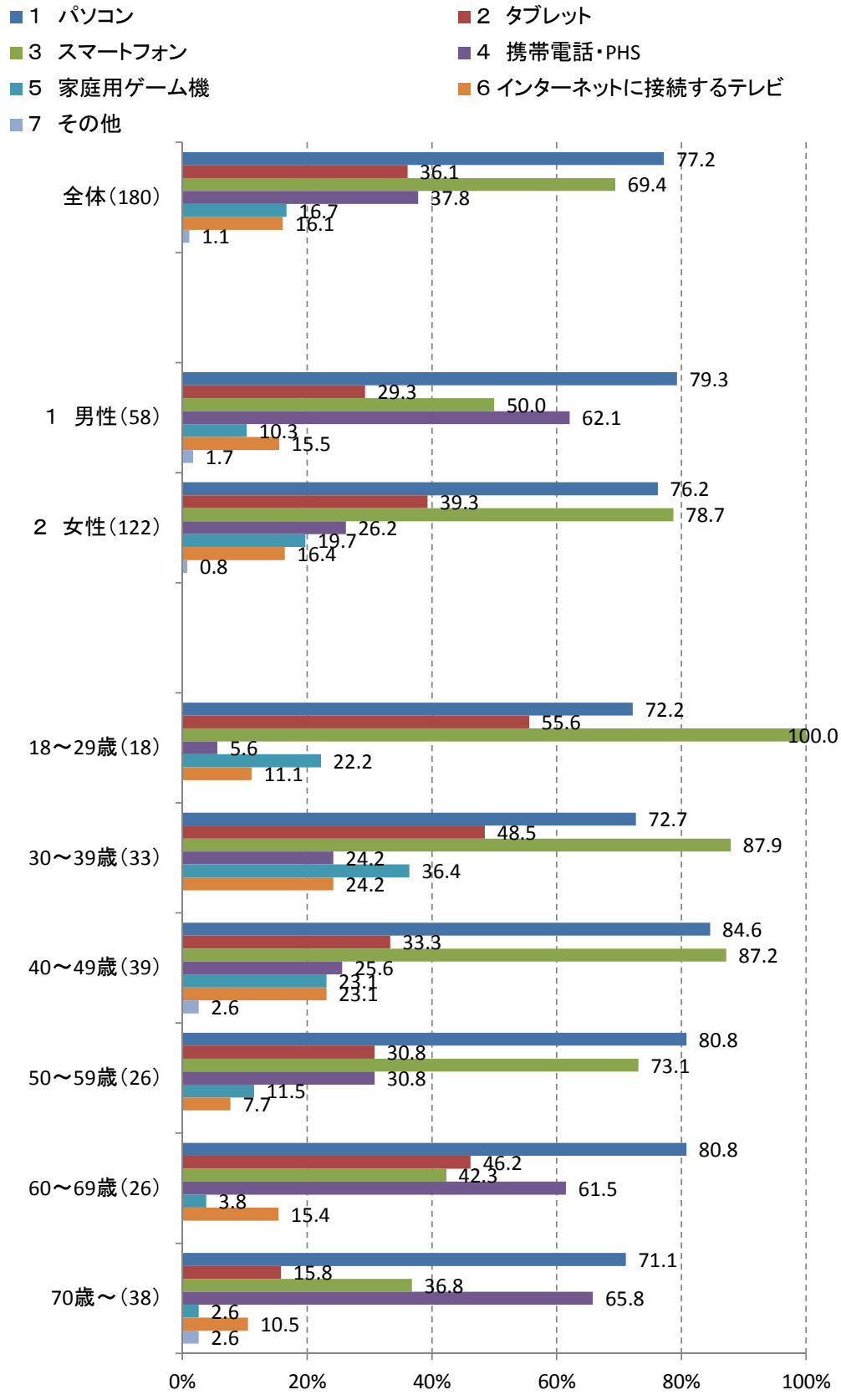


図 8 通信、IT 機器の所有状況（性別、年代別）

【問9】 あなたが普段利用しているソーシャル・ネットワーキング・サービスがあれば、該当する番号すべてにチェックをしてください。

1. Twitter 2. Facebook 3. LINE 4. YouTube 5. Instagram 6. その他

■ 1 Twitter ■ 2 Facebook ■ 3 LINE ■ 4 YouTube ■ 5 Instagram ■ 6 その他

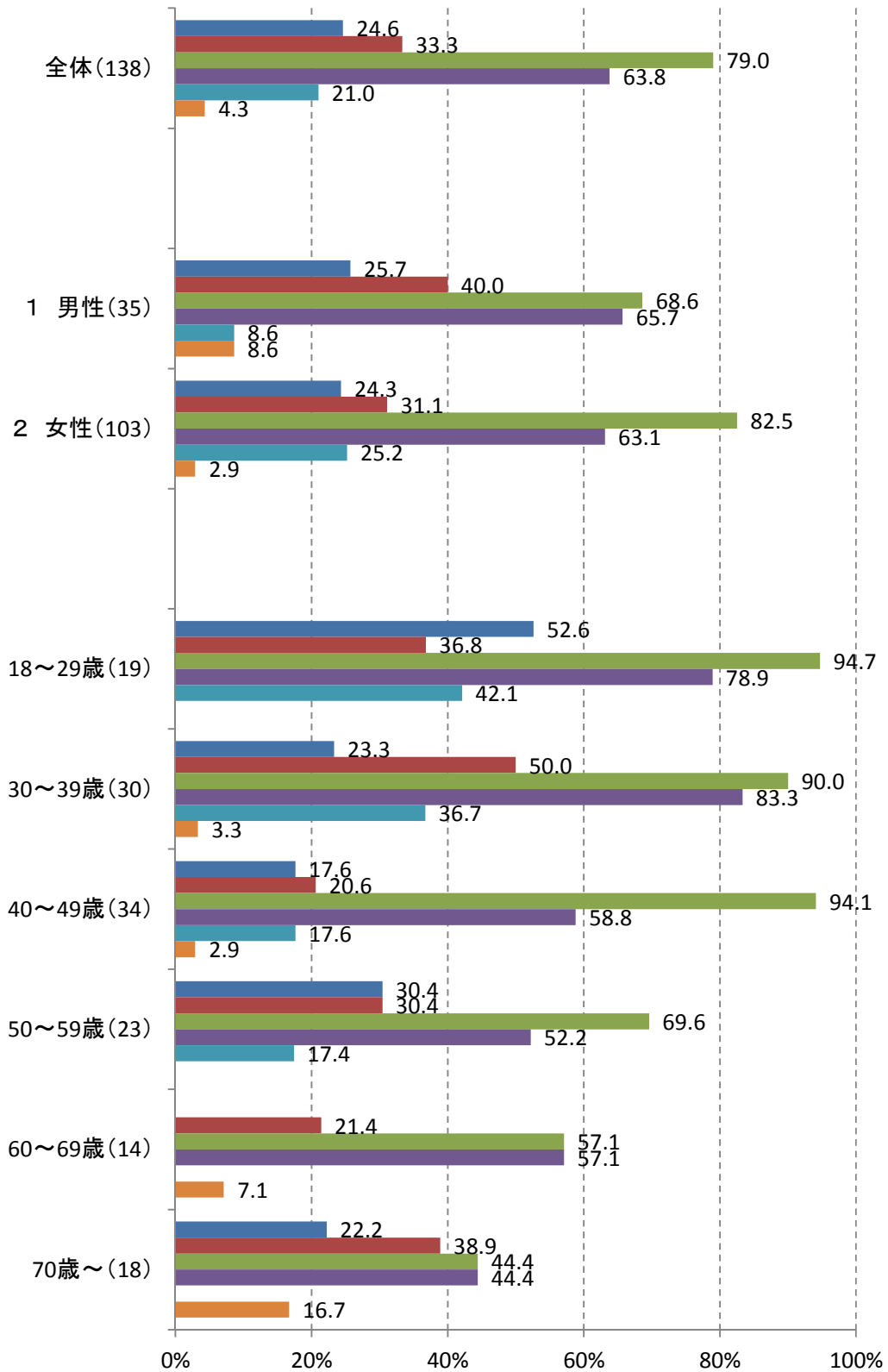


図9 SNSの使用状況（性別、年代別）

(3) 市政に関する情報の入手

市政に関する情報の入手にかかる設問の集計結果を示す。問10～問18がこれに該当する。

【問10】 あなたはこれまで、仙台市ホームページ（<https://www.city.sendai.jp/>）をご覧になったことがありますか。該当する番号に1つだけチェックをしてください。

1. ある 2. ない

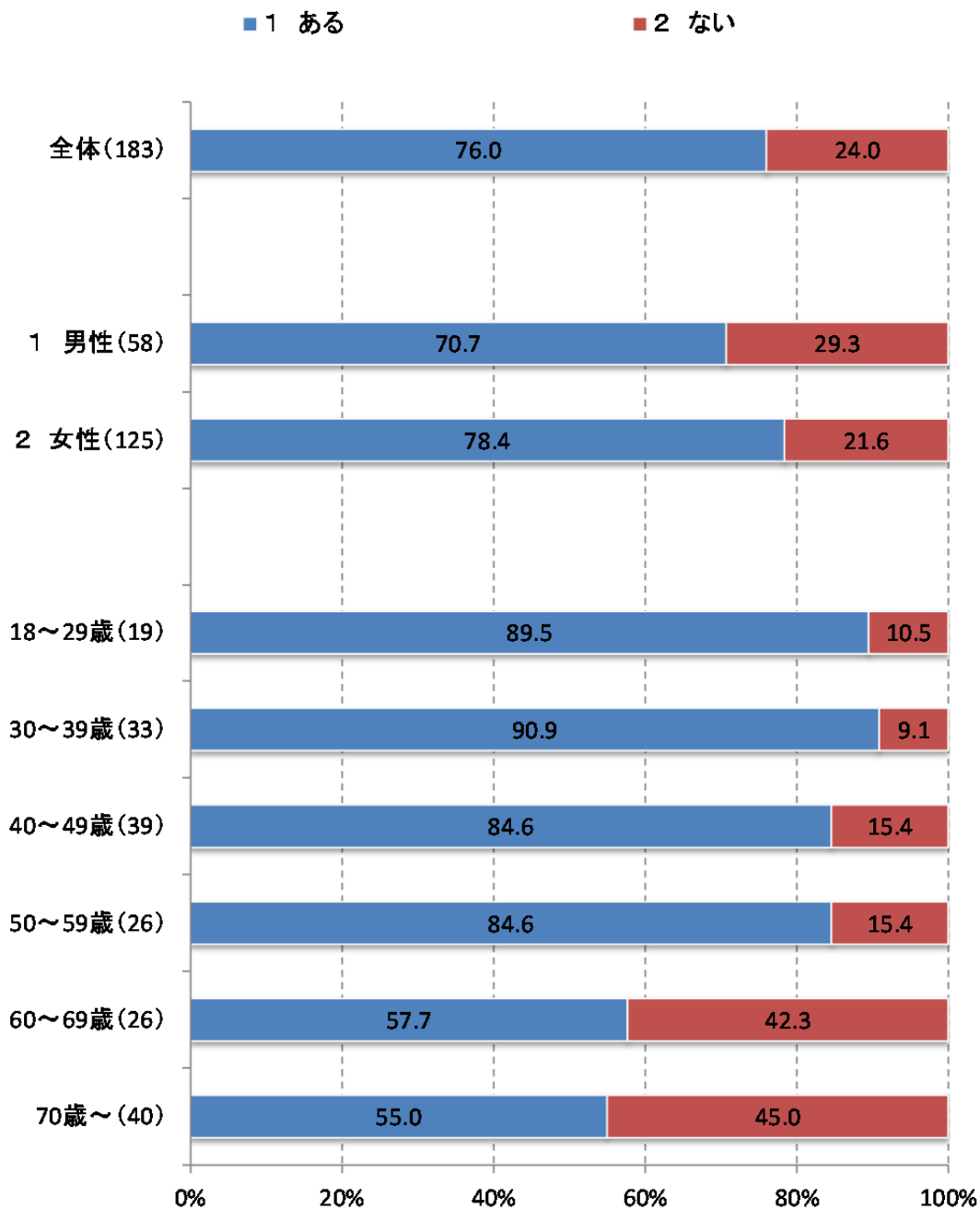


図10 仙台市ホームページの閲覧状況（性別、年代別）

【問 11】 あなたは仙台市ホームページ内の「よくある質問(<https://www.city.sendai.jp/shise/koho/faq>)」のページをご覧になったことがありますか。該当する番号に1つだけチェックをしてください。

1. ある 2. ない

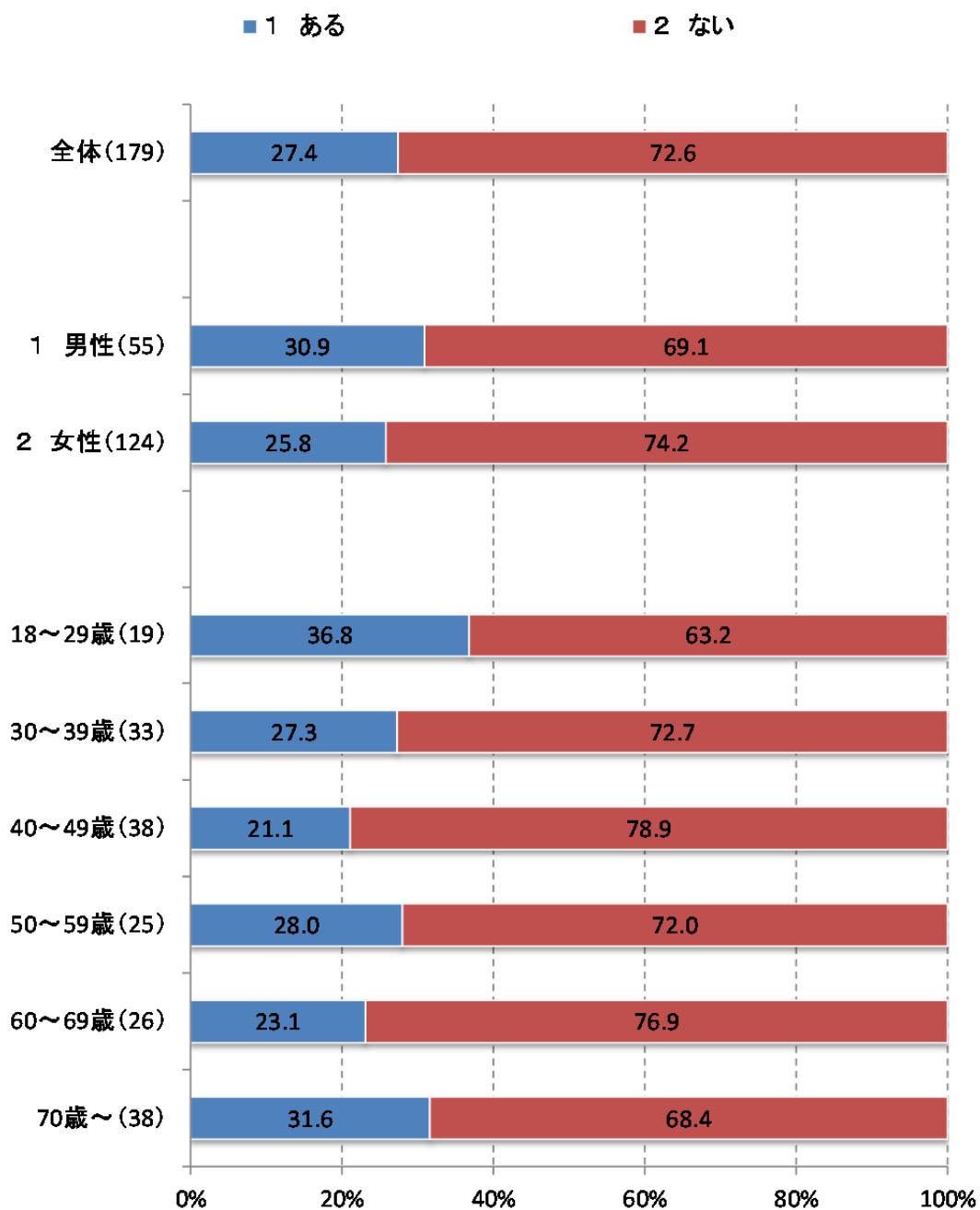


図 11 仙台市ホームページ内の「よくある質問」のページの閲覧状況（性別、年代別）

インターネットから仙台市のホームページを確認できる方は、次の①～④の回答にご協力ください。

【問 12①】 トップページ (<https://www.city.sendai.jp/>) から「よくある質問」のページへのたどりつきやすさについて

1. すぐにたどりつくことができた 2. たどりつくことができたが、時間がかかった
3. たどりつけなかった

- 1 すぐにたどりつくことができた ■ 2 たどりつくことができたが、時間がかかった
■ 3 たどりつけなかった

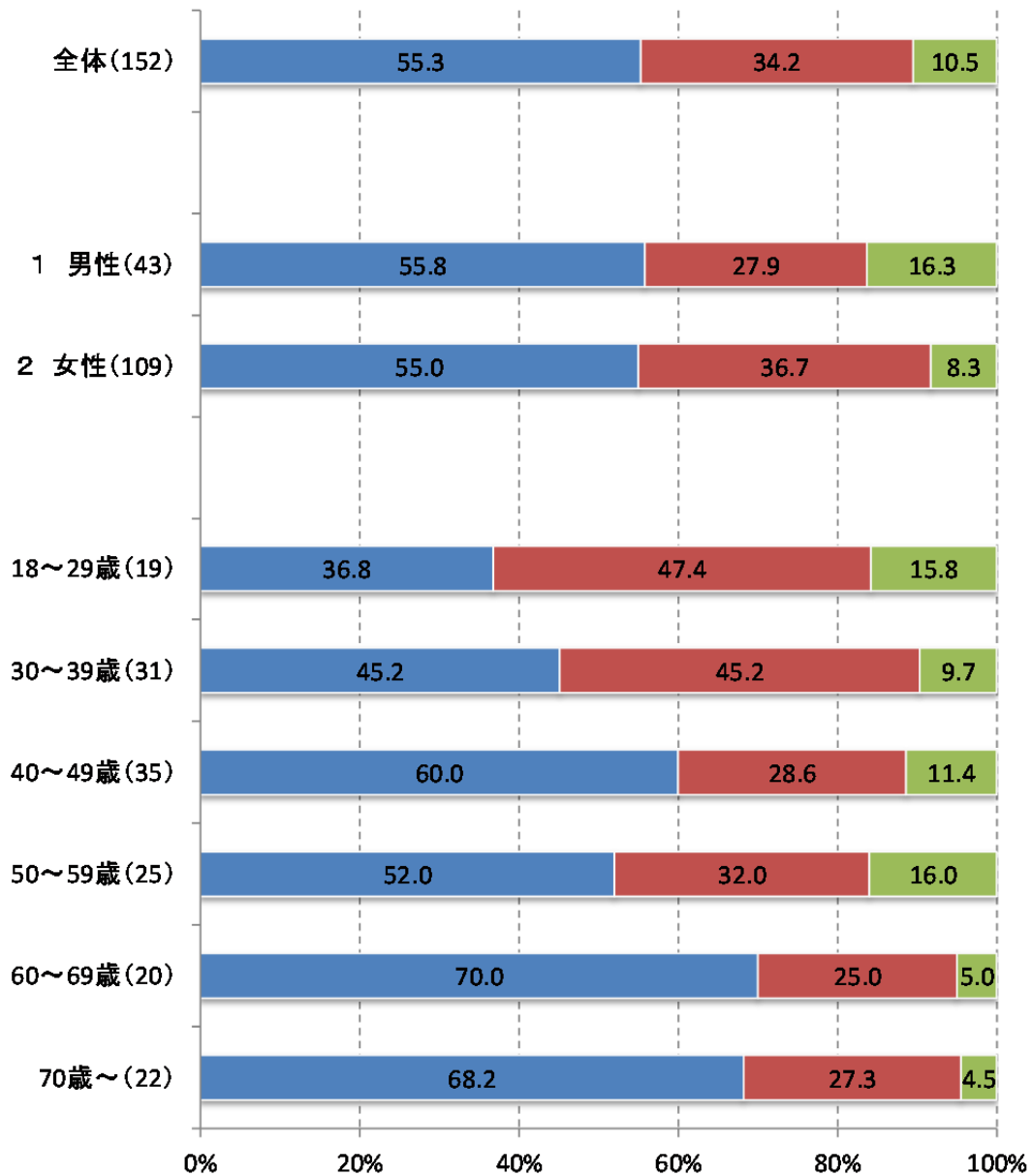


図 12 仙台市ホームページ内の「よくある質問」のページの見つけやすさ（性別、年代別）

【問 12②】 「よくある質問」のページの見やすさについて

1. 非常に見やすい 2. わりと見やすい 3. やや見づらい 4. 見づらい

■ 1 非常に見やすい ■ 2 わりと見やすい ■ 3 やや見づらい ■ 4 見づらい

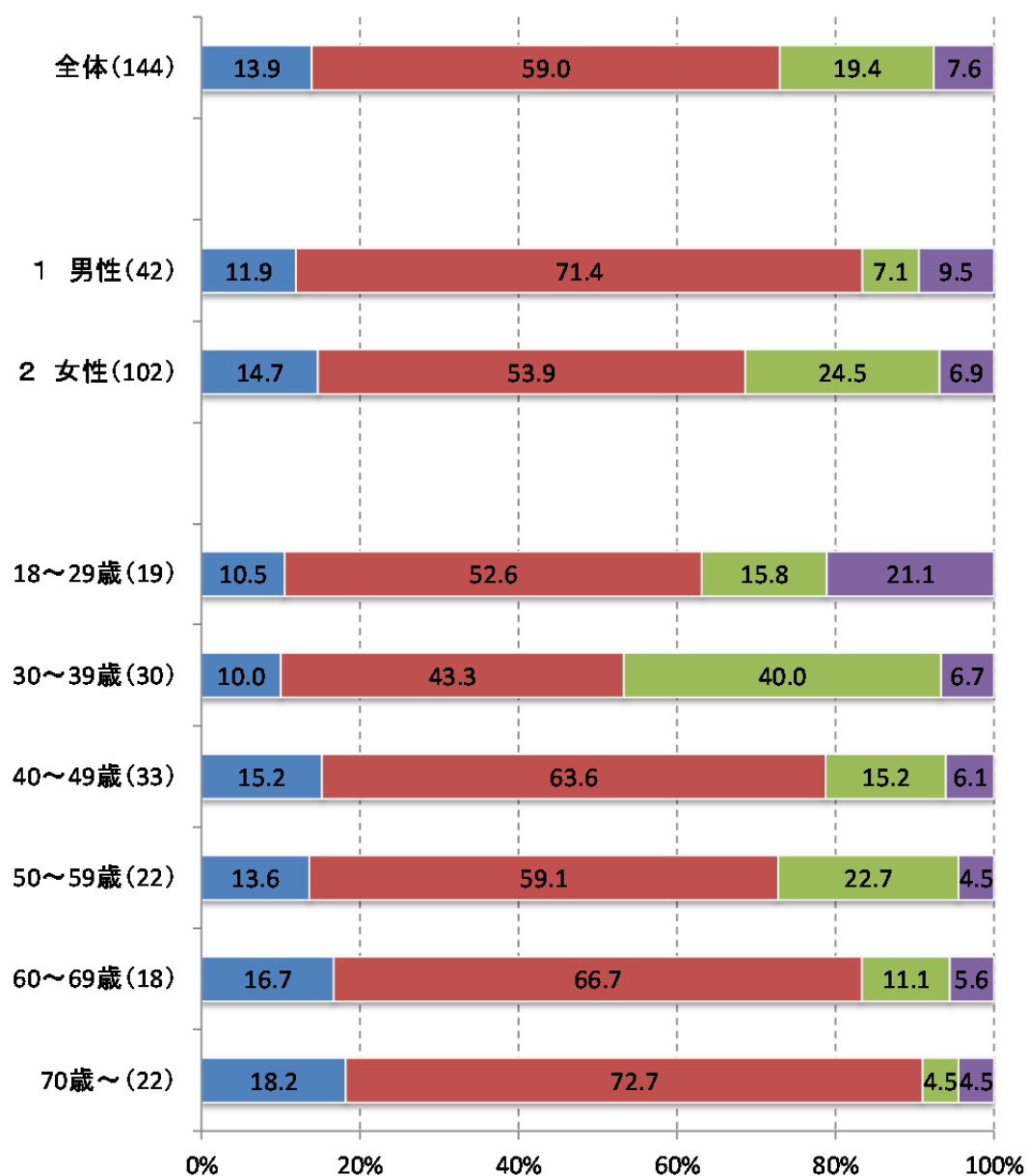


図 13 仙台市ホームページ内の「よくある質問」のページの見やすさ（性別、年代別）

【問 12③】 「よくある質問」のページの情報量について

1. 非常に充実している 2. わりと充実している
 3. あまり充実していない 4. 充実していない

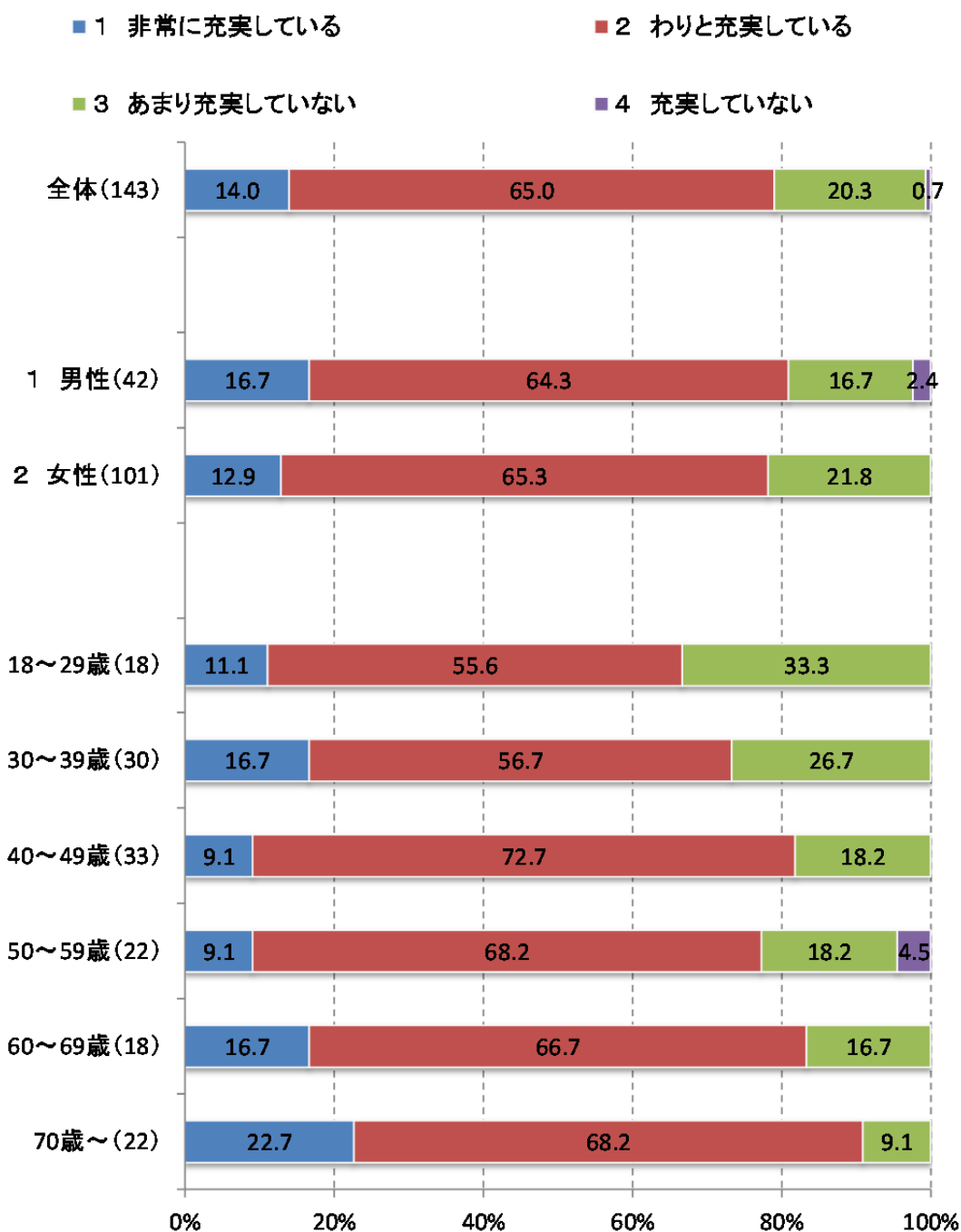


図 14 仙台市ホームページ内の「よくある質問」のページの情報量（性別、年代別）

【問 12④】 「よくある質問」のページの説明の分かりやすさについて

1. 非常に分かりやすい 2. わりと分かりやすい 3. やや分かりづらい 4. 分かりづらい

■ 1 非常に分かりやすい ■ 2 わりと分かりやすい ■ 3 やや分かりづらい ■ 4 分かりづらい

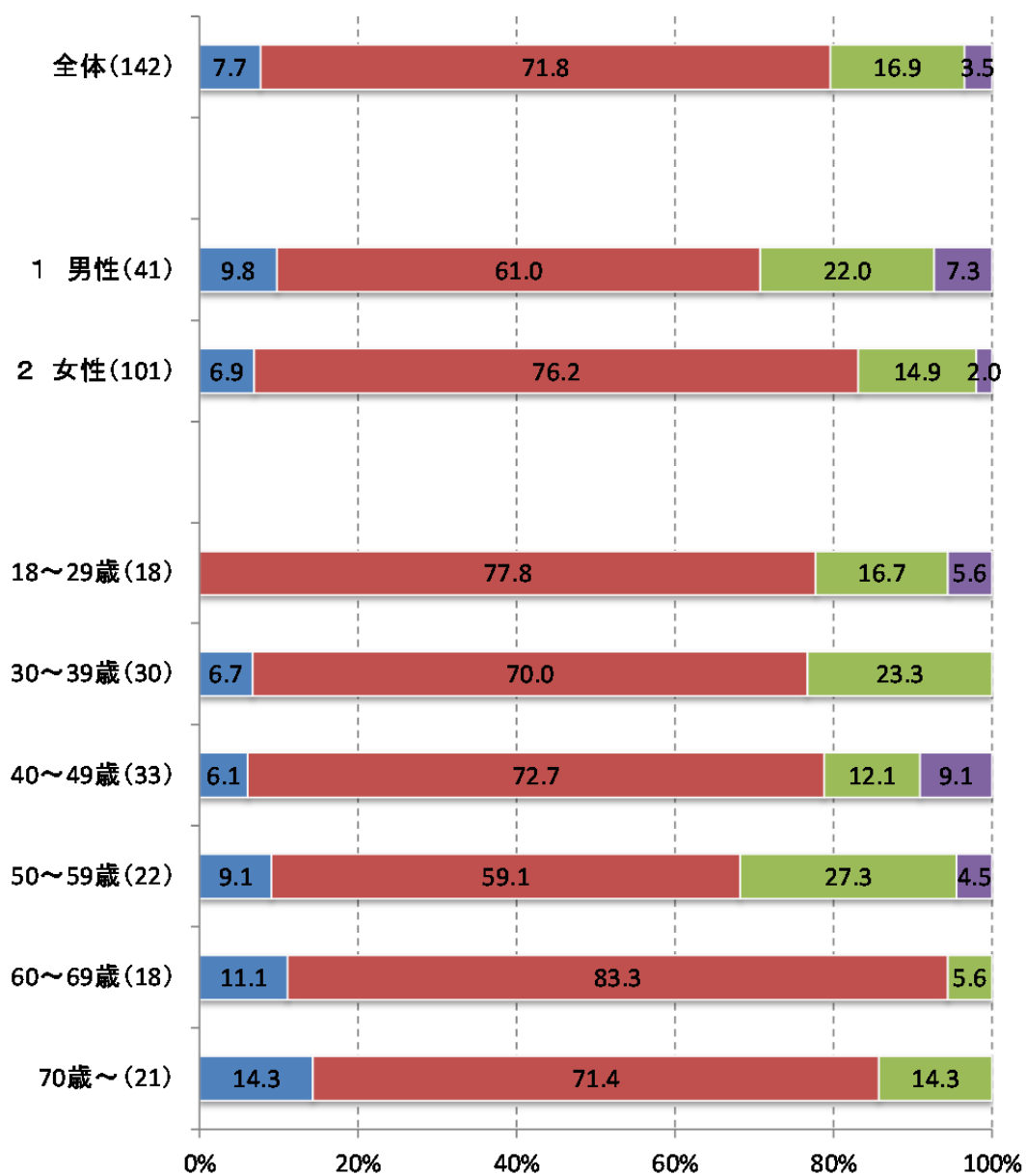


図 15 仙台市ホームページ内の「よくある質問」のページのわかりやすさ（性別、年代別）

【問 13】 あなたは市役所・区役所等での各種手続き、イベント・市の施設など、市政に関する情報を知りたい場合、最初にどのような行動をとることが多いですか。該当する番号に1つだけチェックをしてください。

1. 市役所・区役所等に電話する 2. 市役所・区役所等に直接出向く 3. ホームページで調べる
 4. 仙台市が運用するFacebookやtwitterなどのSNSを見る 5. 知人や友人に聞く
 6. 市政だよりや市の印刷物（チラシ、パンフレットなど）を見る 7. その他

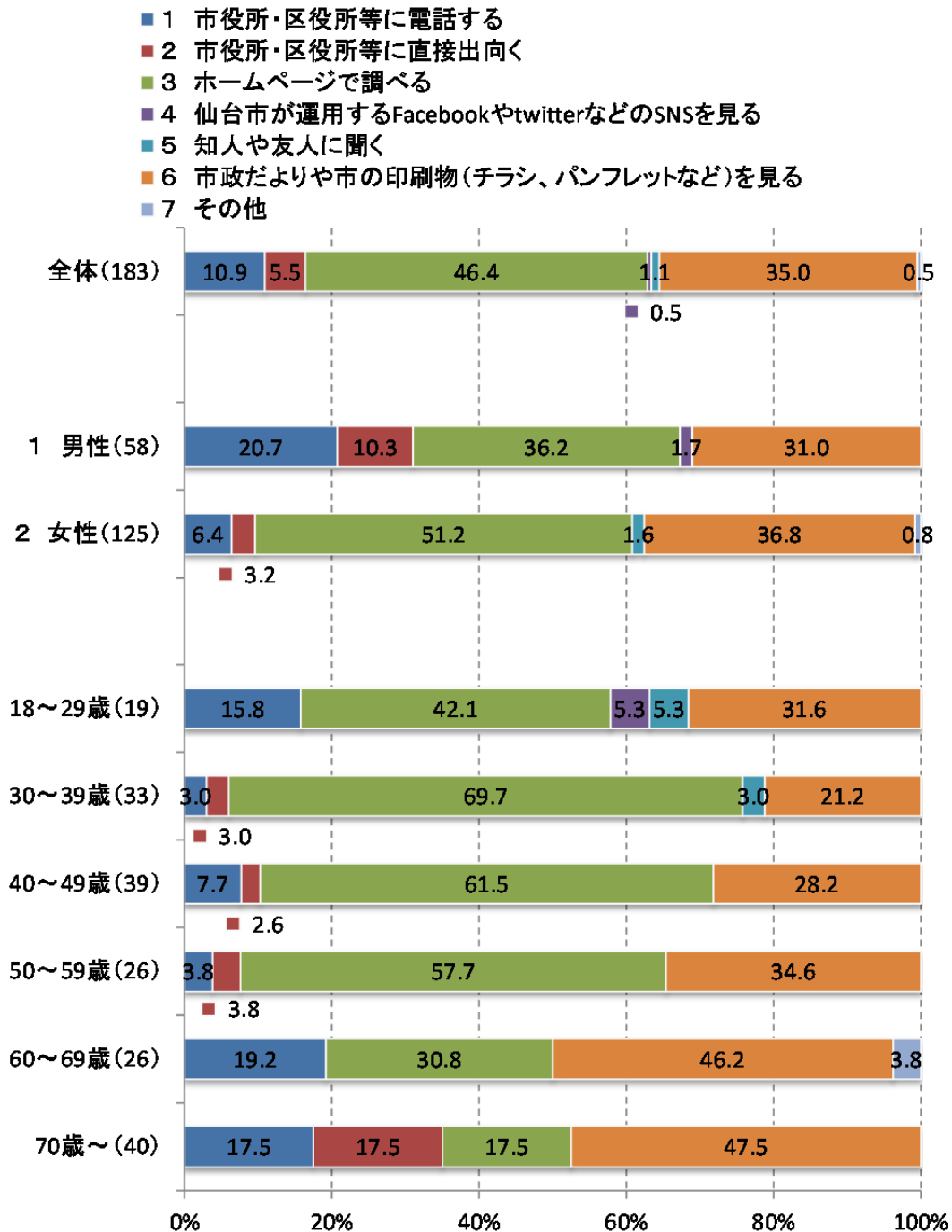


図 16 必要な情報の検索手段（性別、年代別）

【問 14】 あなたはこれまで市役所・区役所等に問い合わせ等を行ったことがありますか（市政モニターに関するものは除く）。

1. ある 2. ない

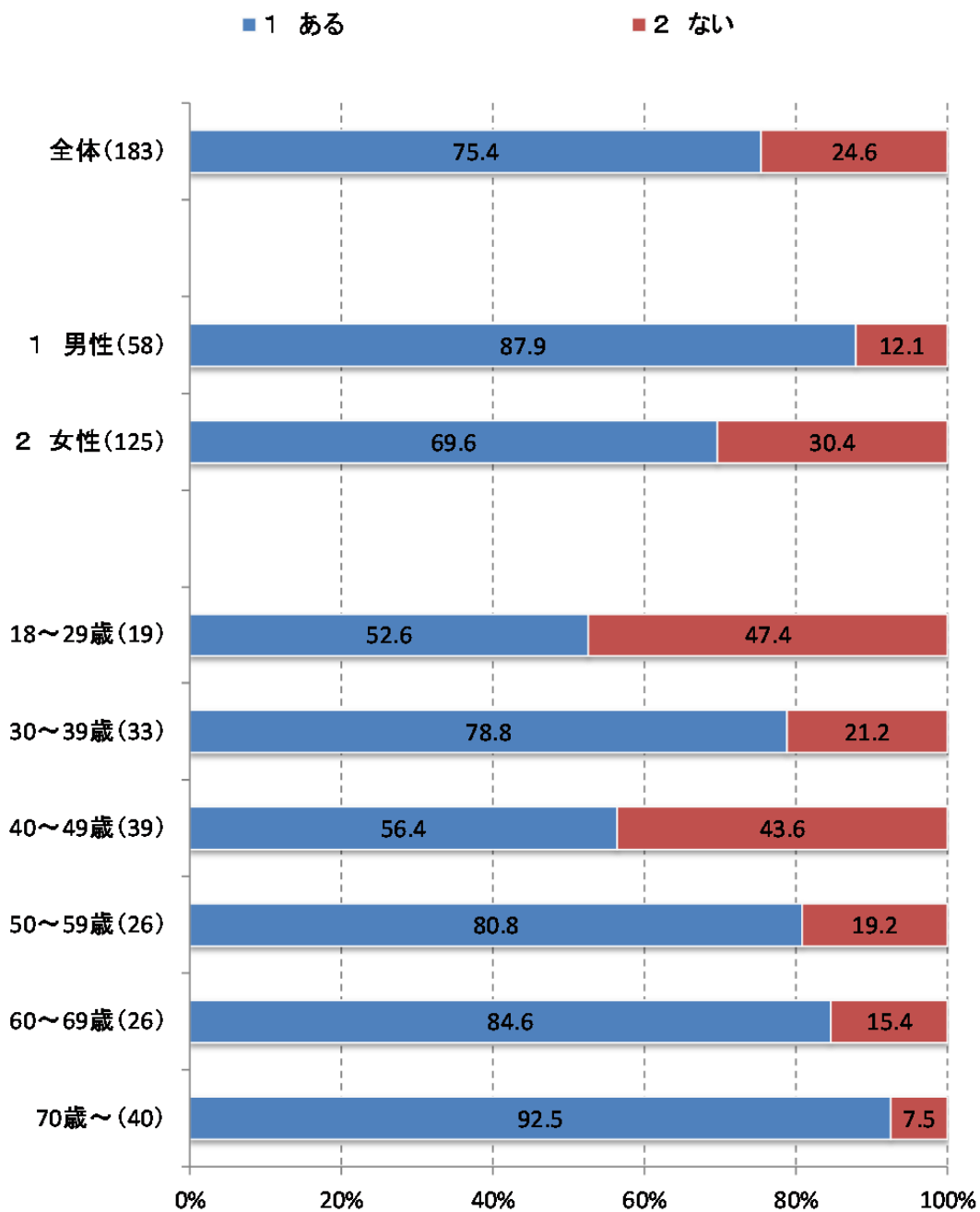


図 17 市役所・区役所等に問い合わせ経験（性別、年代別）

【問 14①】 「1 ある」の場合は、その手段として該当するものすべてにチェックをしてください。

1. 電話 2. Eメール 3. 仙台市ホームページお問い合わせフォーム
 4. ファクシミリ 5. 郵便 6. 直接窓口に出向く 7. その他

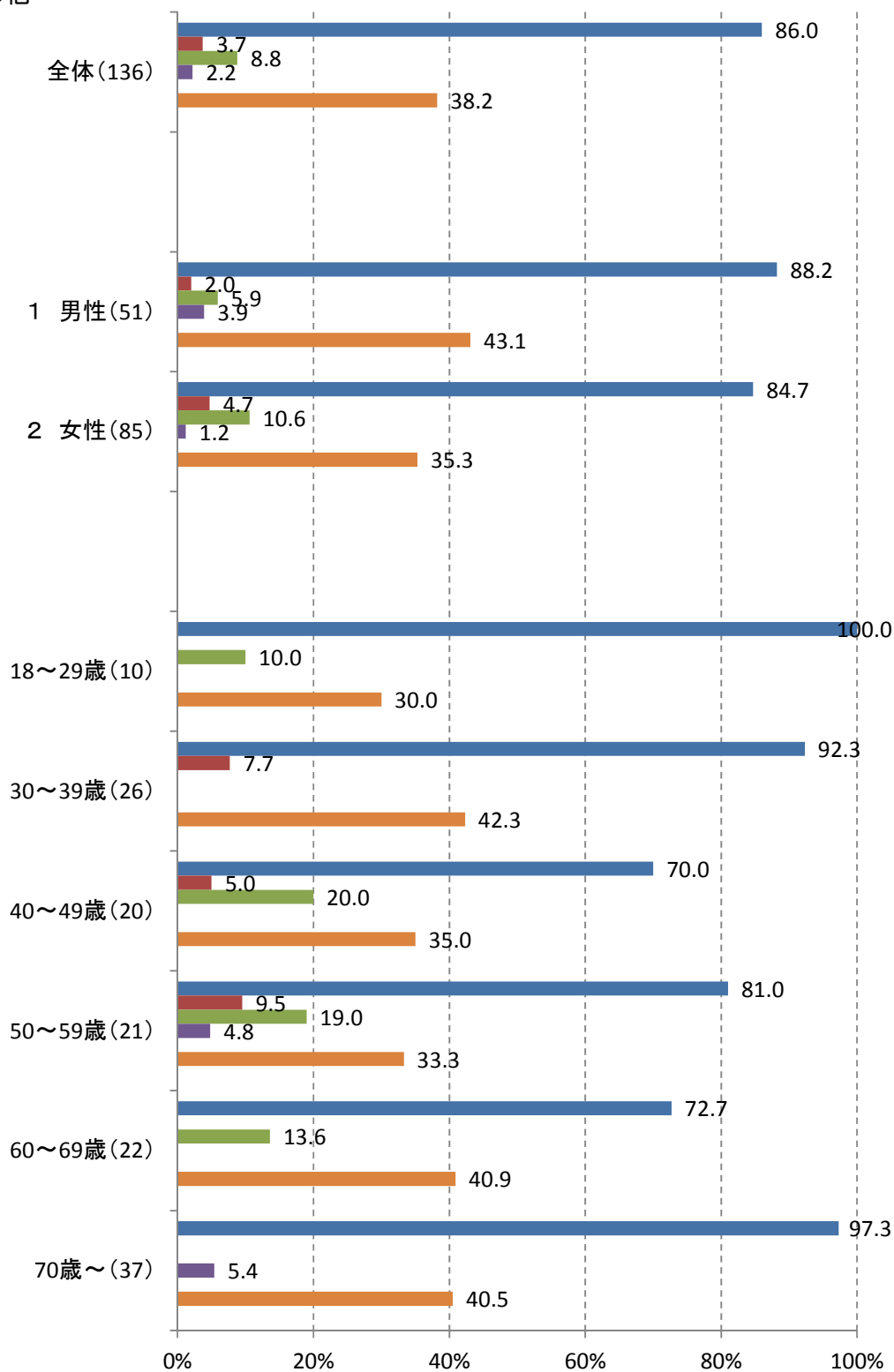
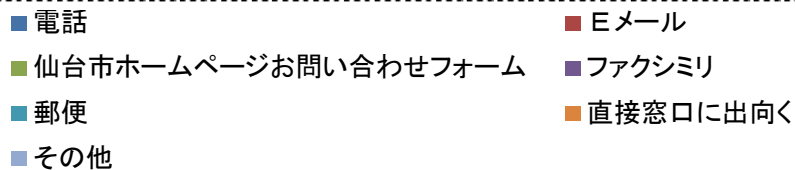


図 18 市役所・区役所等への問い合わせ手段（性別、年代別）

【問 15】 問 14 で「1 ある」と回答した方におたずねします。問い合わせ等を行ったことがある分野について、該当する番号すべてにチェックをしてください。

- | | | |
|----------------|-----------|-----------------------|
| 1. 住民票・戸籍・印鑑登録 | 2. 税金 | 3. 福祉（年金・国民健康保険・介護など） |
| 4. ごみ | 5. 子育て・教育 | 6. 建物・道路・公園・下水道 |
| 7. ガス・水道・交通 | 8. 消防・救急 | 9. イベント・スポーツ |
| 10. 市の施設 | 11. その他 | |

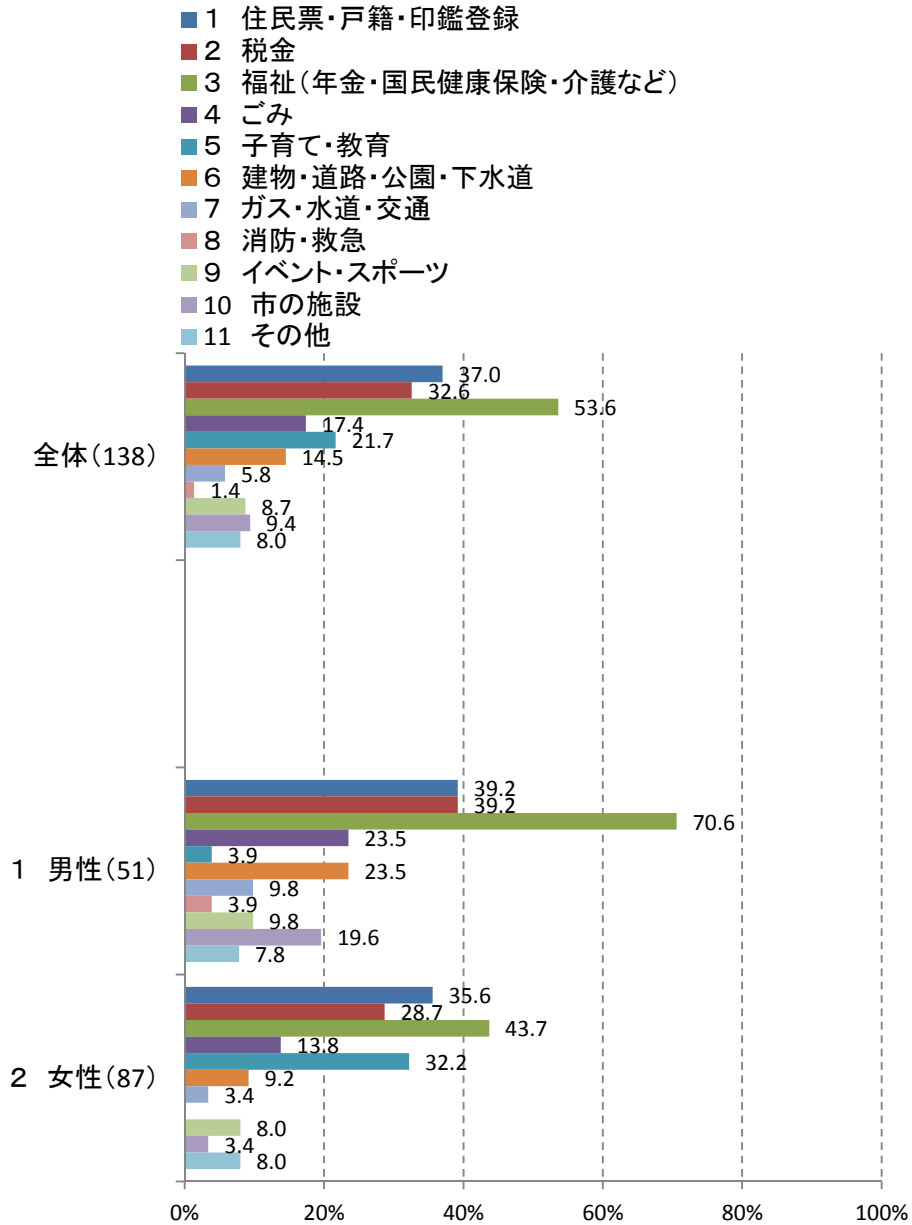


図 19 市役所・区役所等への問い合わせ内容（性別）

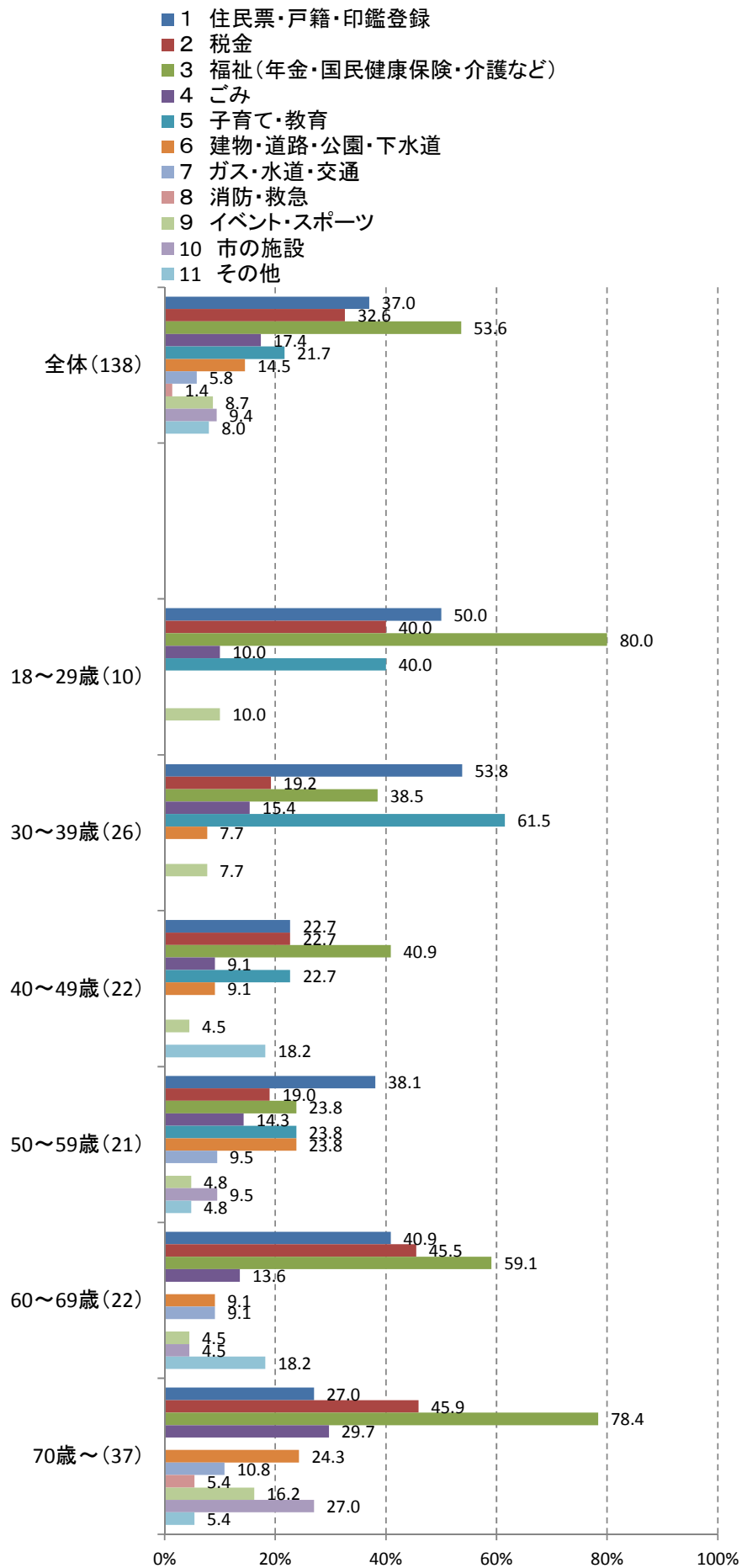


図 20 市役所・区役所等への問い合わせ内容(年代別)

【問 16①】 問 14 で「1 ある」と回答した方におたずねします。

担当窓口の連絡先をどのように知りましたか。該当する番号すべてにチェックをしてください。

1. 市のホームページで調べた
2. 市役所・区役所等の代表電話に直接電話をかけてつないでもらった
3. 市の印刷物（チラシ・パンフレット）、文書、封筒などに連絡先が書いてあった
4. その他

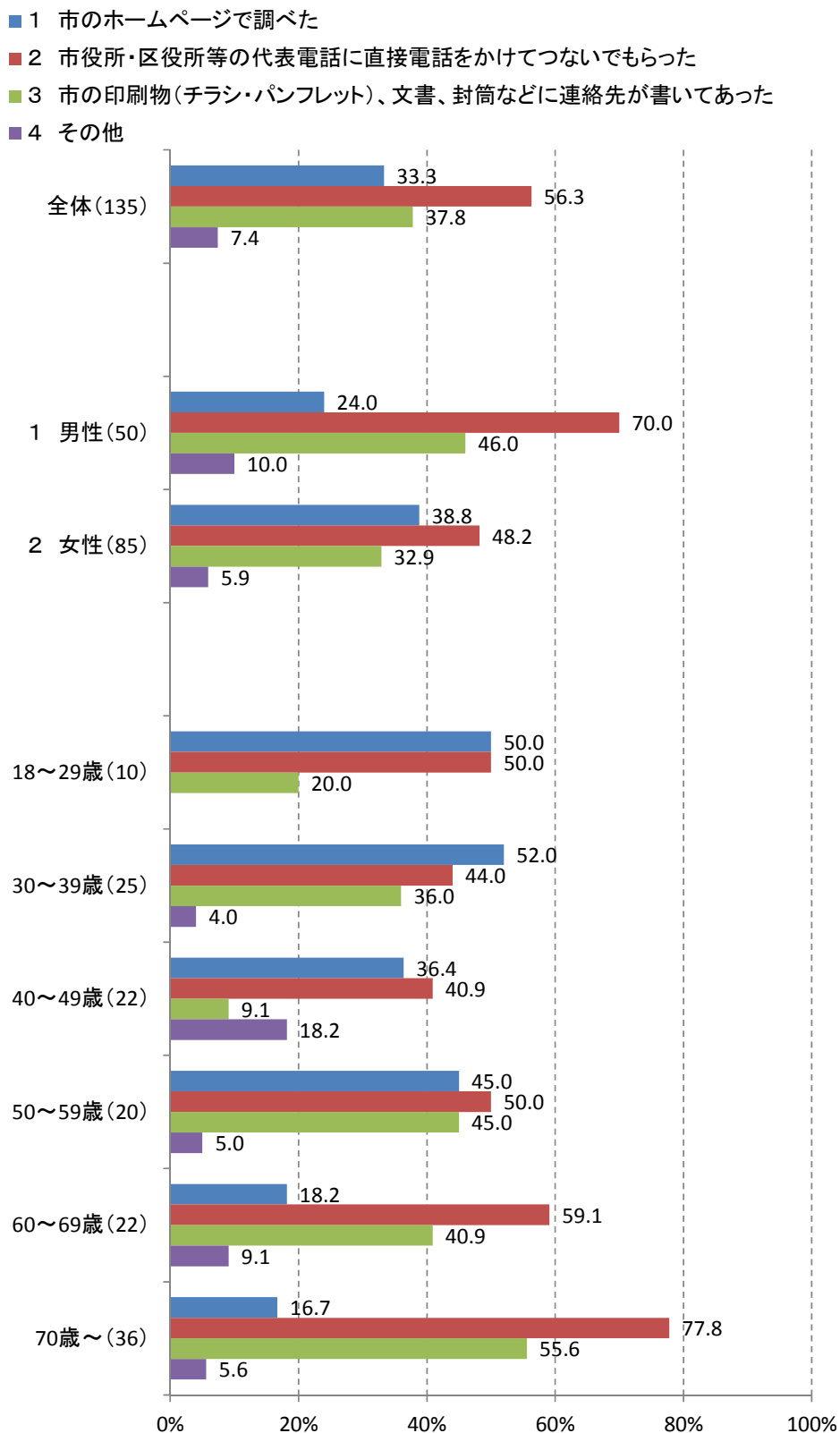


図 21 市役所・区役所等への連絡先入手方法（性別、年代別）

【問 16②】 ①で「1 市のホームページで調べた」と回答した方におたずねします。ホームページで担当窓口の連絡先は見つけやすかったですか。該当する番号に1つだけチェックをしてください。

1. 非常に見つけやすかった 2. わりと見つけやすかった
 3. やや見つけづらかった 4. 見つけづらかった

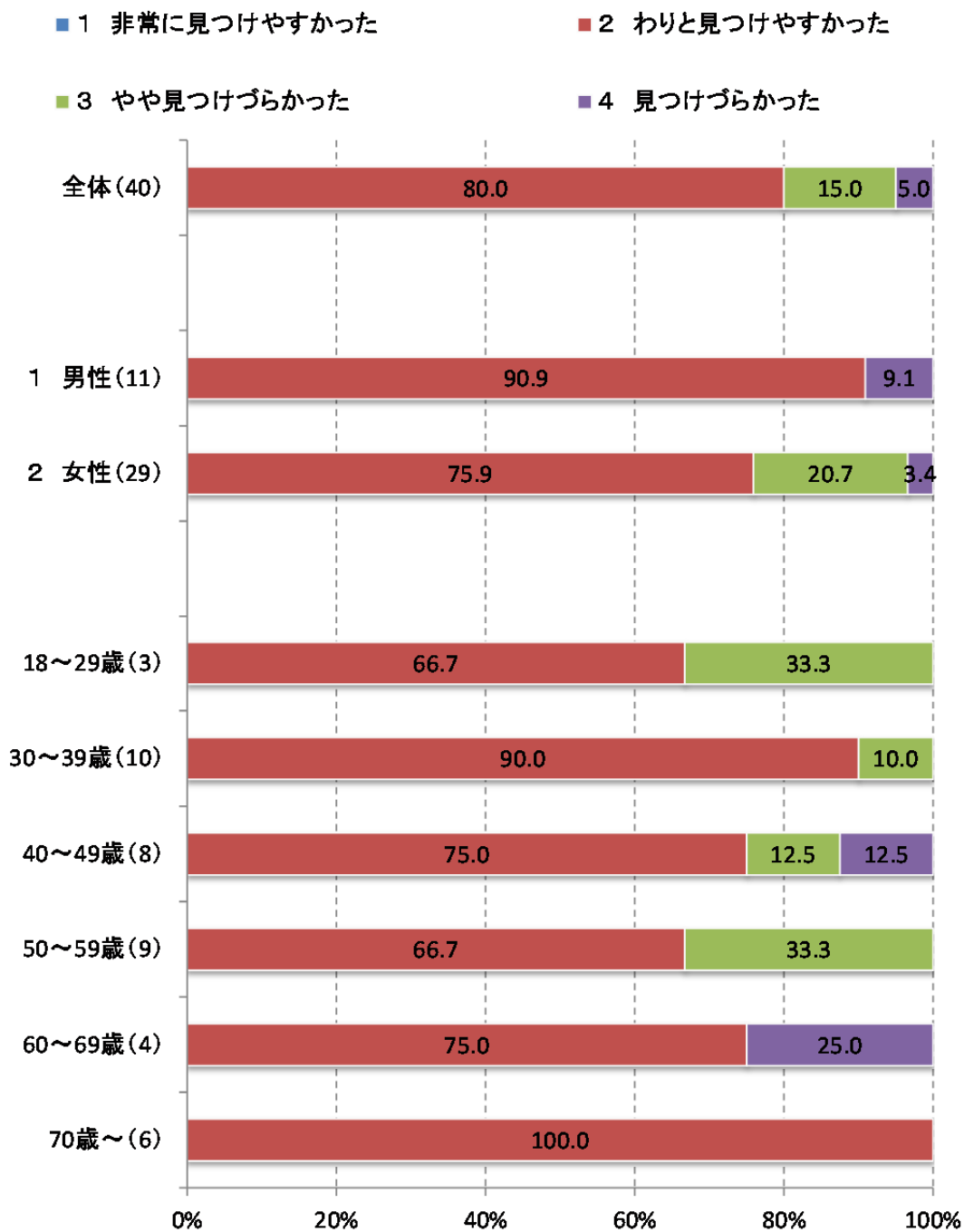


図 22 市役所・区役所等の連絡先の見つけやすさ（性別、年代別）

問 17①～④については、問 14 で「1 ある」と回答した方におたずねします。その際の対応について、1 から 3 までは、項目ごとに 4（満足）から 1（不満）まで該当する番号を 1 つだけ○で囲んでください。4 については、該当する番号すべてにチェックをしてください。

【問 17①】 待ち時間について

1. 満足 2. やや満足 3. やや不満 4. 不満

■ 1 満足 ■ 2 やや満足 ■ 3 やや不満 ■ 4 不満

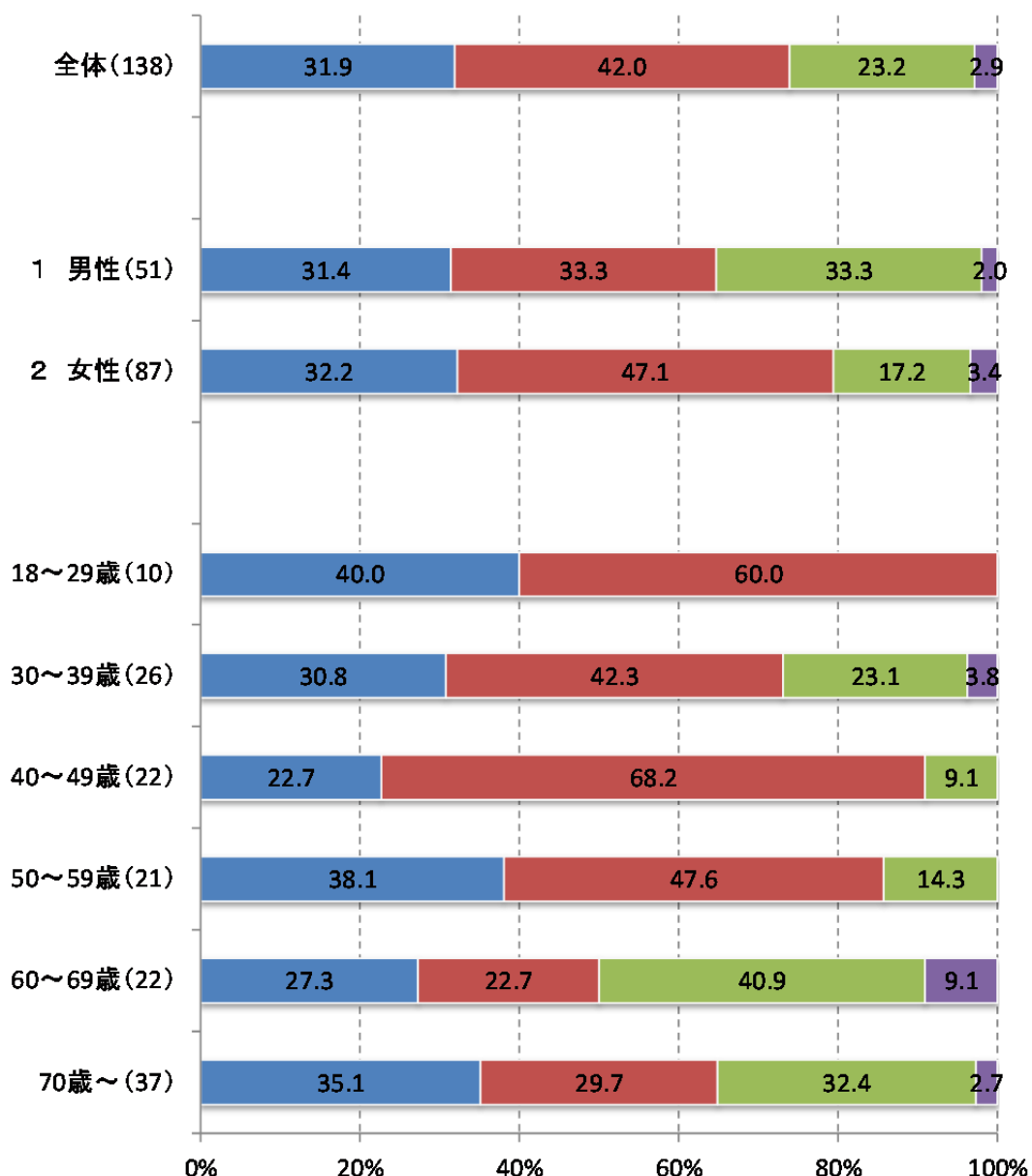


図 23 問い合わせ満足度（待ち時間）（性別、年代別）

【問 17②】 職員の応対について

1. 満足 2. やや満足 3. やや不満 4. 不満

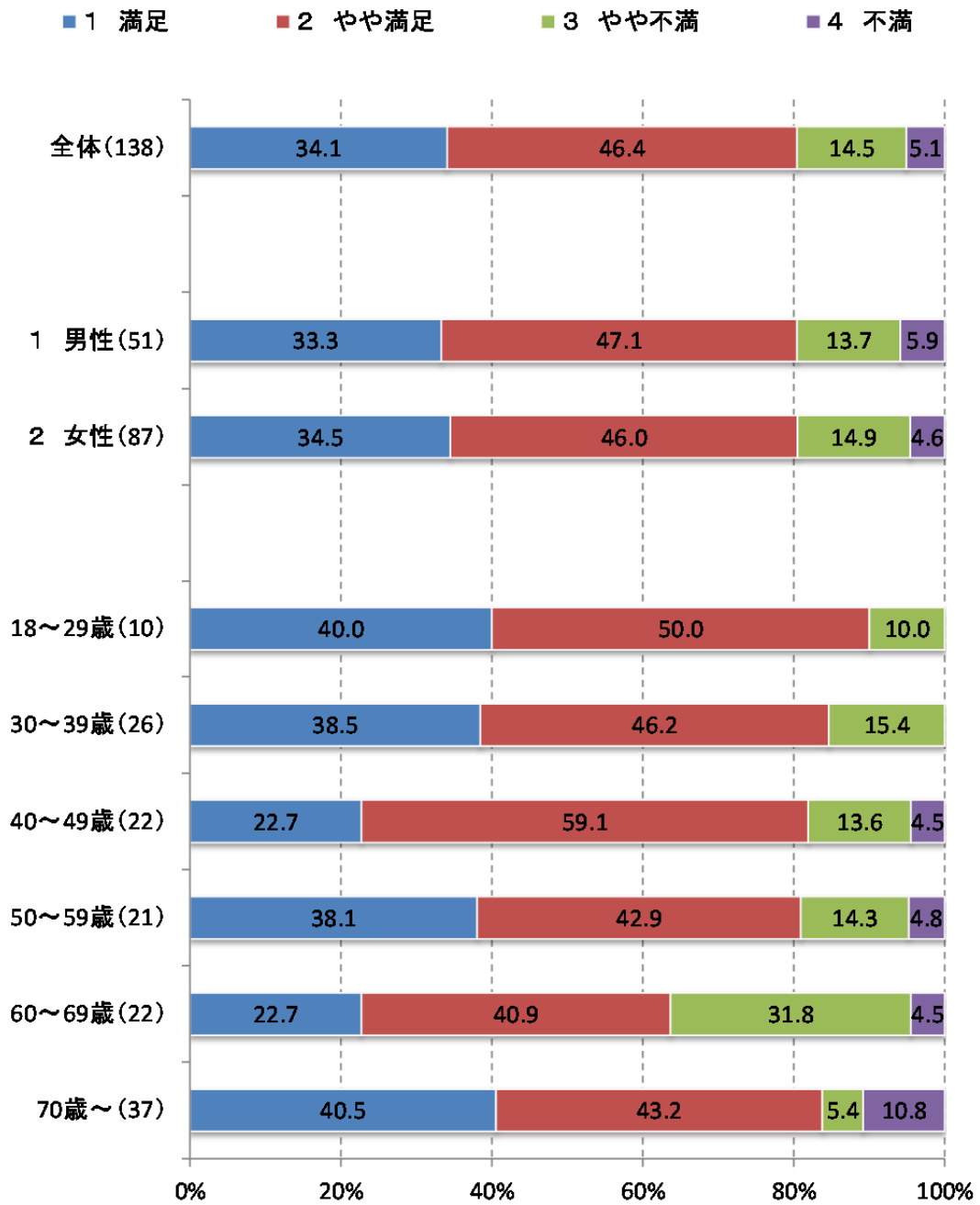


図 24 問い合わせ満足度（職員の応対）（性別、年代別）

【問 17③】 問い合わせに対する回答について

1. 満足 2. やや満足 3. やや不満 4. 不満

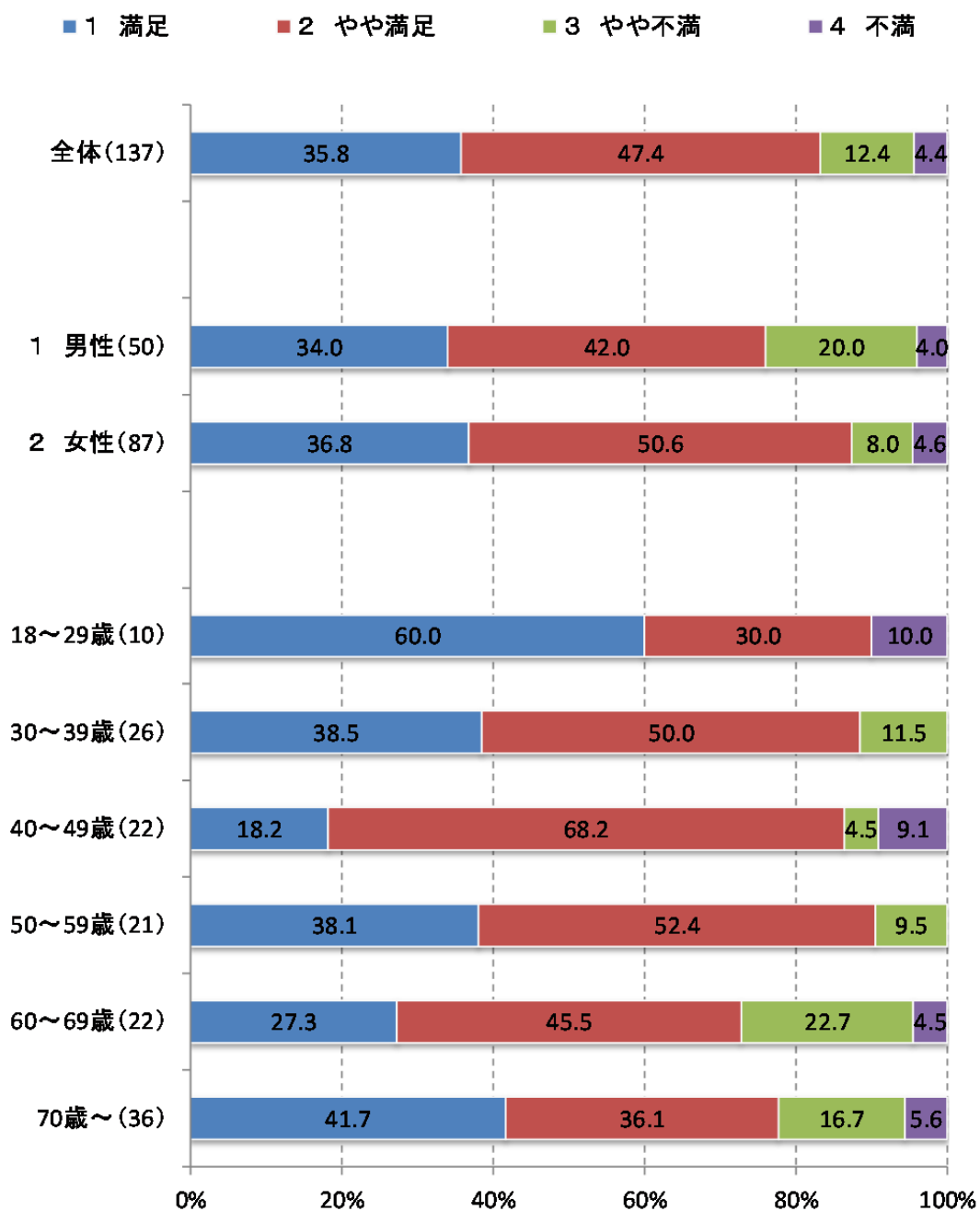


図 25 問い合わせ満足度（問い合わせに対する回答）（性別、年代別）

【問 17④】 対応全般について

1. たらい回しをされた 2. 担当ではない部署に案内された
 3. 折り返しの連絡がなかった 4. 誤った情報を伝えられた
 5. 部署や職員によって対応や回答内容にばらつきがあった 6. その他

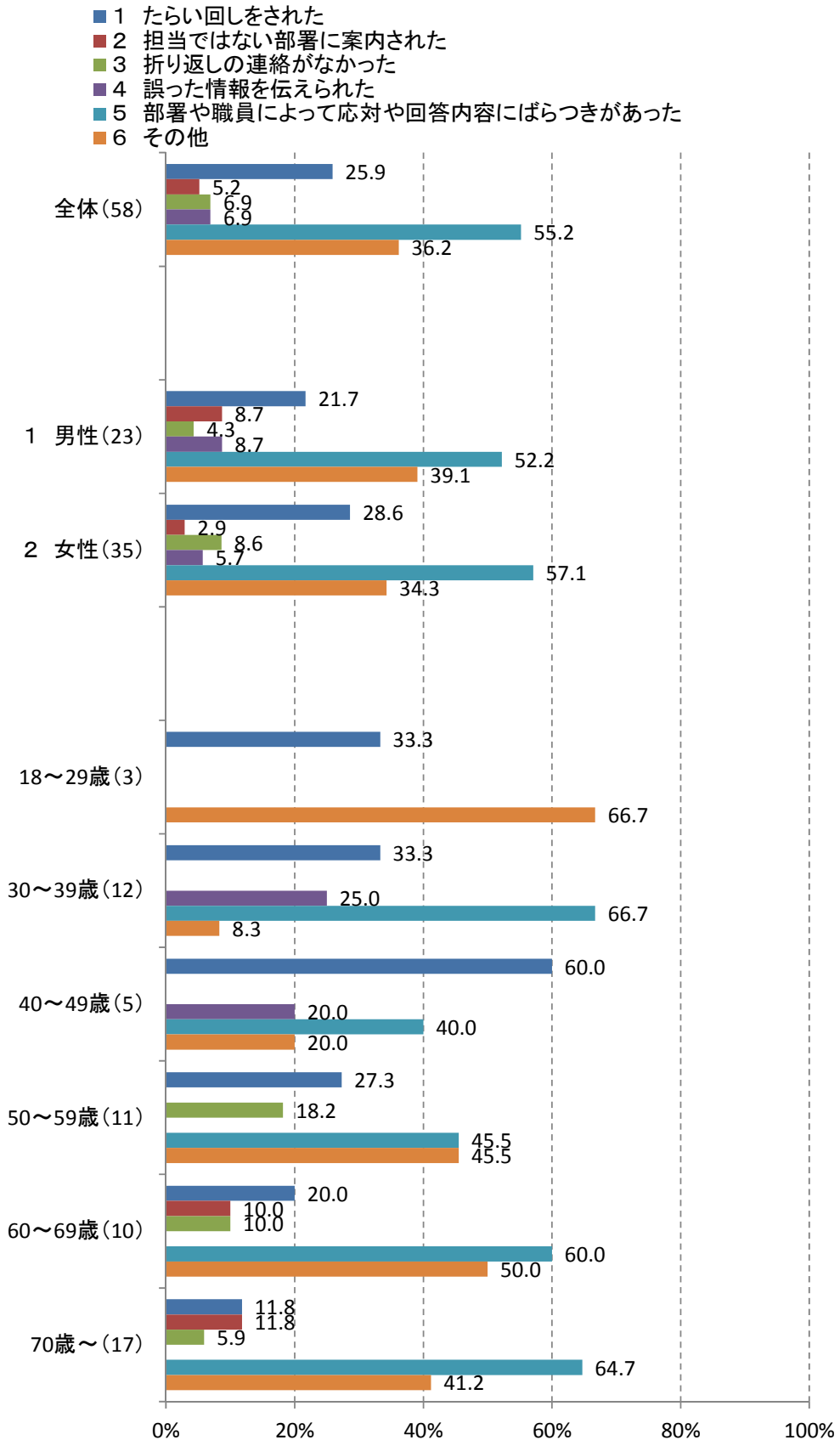


図 26 問い合わせ満足度（全般）（性別、年代別）

【問 18】 あなたが、平日の午前 6 時から午後 9 時までの間に市役所・区役所等に電話等で問い合わせ等をするとしたら、どの時間帯がしやすいですか。該当する番号に 1 つだけチェックをしてください。
(普段の市役所・区役所等の開庁時間にはこだわらずお答えください。)

1. 午前 6 時～午前 8 時ごろ 2. 午前 8 時～正午ごろ 3. 正午～午後 1 時ごろ
4. 午後 1 時～午後 5 時ごろ 5. 午後 5 時～午後 7 時ごろ 6. 午後 7 時～午後 9 時

- 1 午前6時～午前8時ごろ ■ 2 午前8時～正午ごろ ■ 3 正午～午後1時ごろ
■ 4 午後1時～午後5時ごろ ■ 5 午後5時～午後7時ごろ ■ 6 午後7時～午後9時

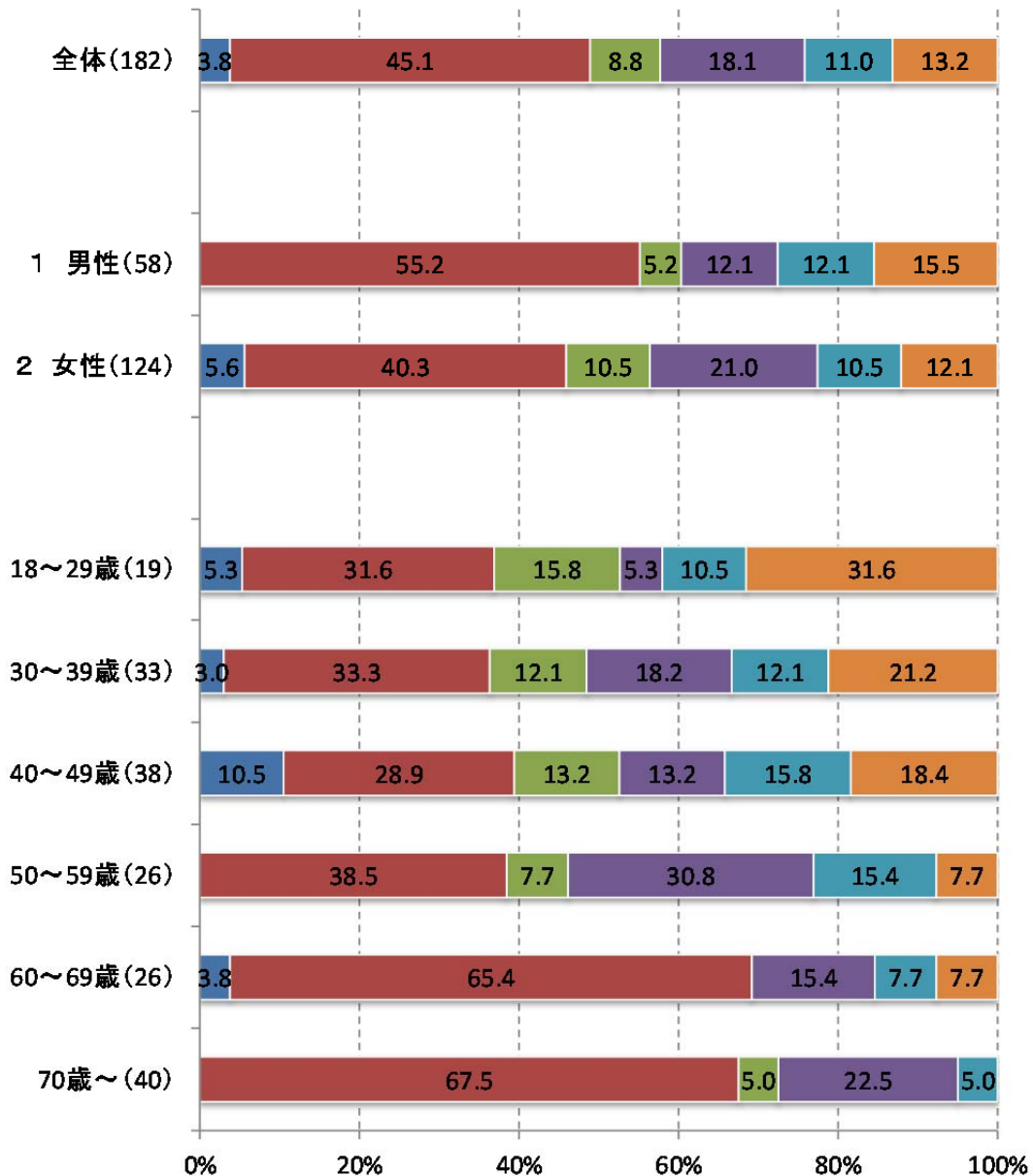


図 27 問い合わせ時間帯（性別、年代別）

(4) コールセンターの整備等について

【問 19】 あなたが望ましいと思うコールセンターの開設日について、該当する番号に1つだけチェックをしてください。

1. 平日（土・日曜、祝日、年末年始を除く） 2. 平日、土・日曜、祝日（年末年始を除く）
 3. 年中無休 4. その他

- 1 平日（土・日曜、祝日、年末年始を除く） ■ 2 平日、土・日曜、祝日（年末年始を除く）
 ■ 3 年中無休 ■ 4 その他

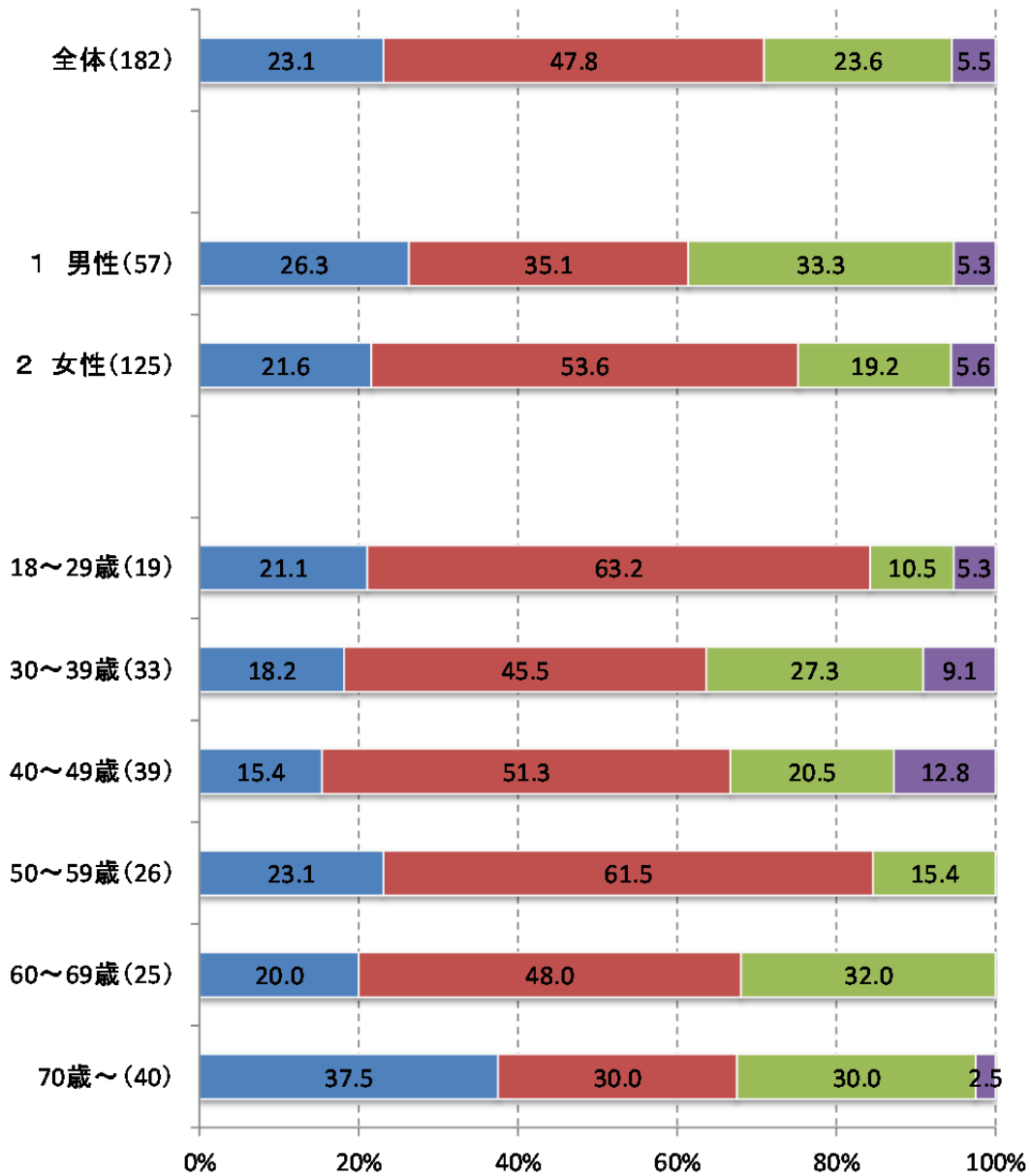


図 28 望ましいコールセンターの開設日（性別、年代別）

【問 20】 コールセンターが整備された場合、特にあなたが期待したいことについて、該当する番号に3つまでチェックをしてください。

1. 市政に関する問い合わせをしやすくなる。(担当課の問い合わせ先を調べる手間が省ける)
2. 複数分野の問い合わせに一元的に対応してもらえるようになる
3. 市政に関する問い合わせに対し迅速かつ正確に回答が得られるようになる
4. 市政に関する問い合わせに対し親切に対応してもらえる
5. 閉庁日・時間でも市政に関する問い合わせをすることができるようになる
6. 市役所業務の効率化が図られる
7. 特に期待することはない(理由を具体的に)
8. その他

- 1 市政に関する問い合わせをしやすくなる。(担当課の問い合わせ先を調べる手間が省ける)
- 2 複数分野の問い合わせに一元的に対応してもらえるようになる
- 3 市政に関する問い合わせに対し迅速かつ正確に回答が得られるようになる
- 4 市政に関する問い合わせに対し親切に対応してもらえる
- 5 閉庁日・時間でも市政に関する問い合わせをすることができるようになる
- 6 市役所業務の効率化が図られる
- 7 特に期待することはない
- 8 その他

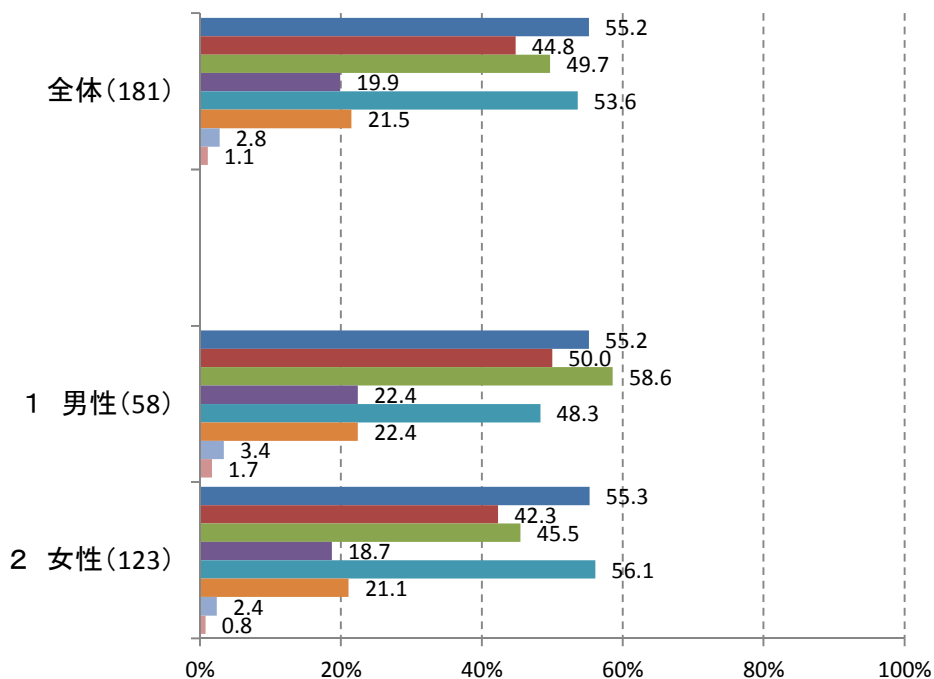


図 29 コールセンターへの期待(性別)

- 1 市政に関する問い合わせをしやすくなる。(担当課の問い合わせ先を調べる手間が省ける)
- 2 複数分野の問い合わせに一元的に対応してもらえるようになる
- 3 市政に関する問い合わせに対し迅速かつ正確に回答が得られるようになる
- 4 市政に関する問い合わせに対し親切に対応してもらえる
- 5 閉庁日・時間でも市政に関する問い合わせをすることができるようになる
- 6 市役所業務の効率化が図られる
- 7 特に期待することはない
- 8 その他

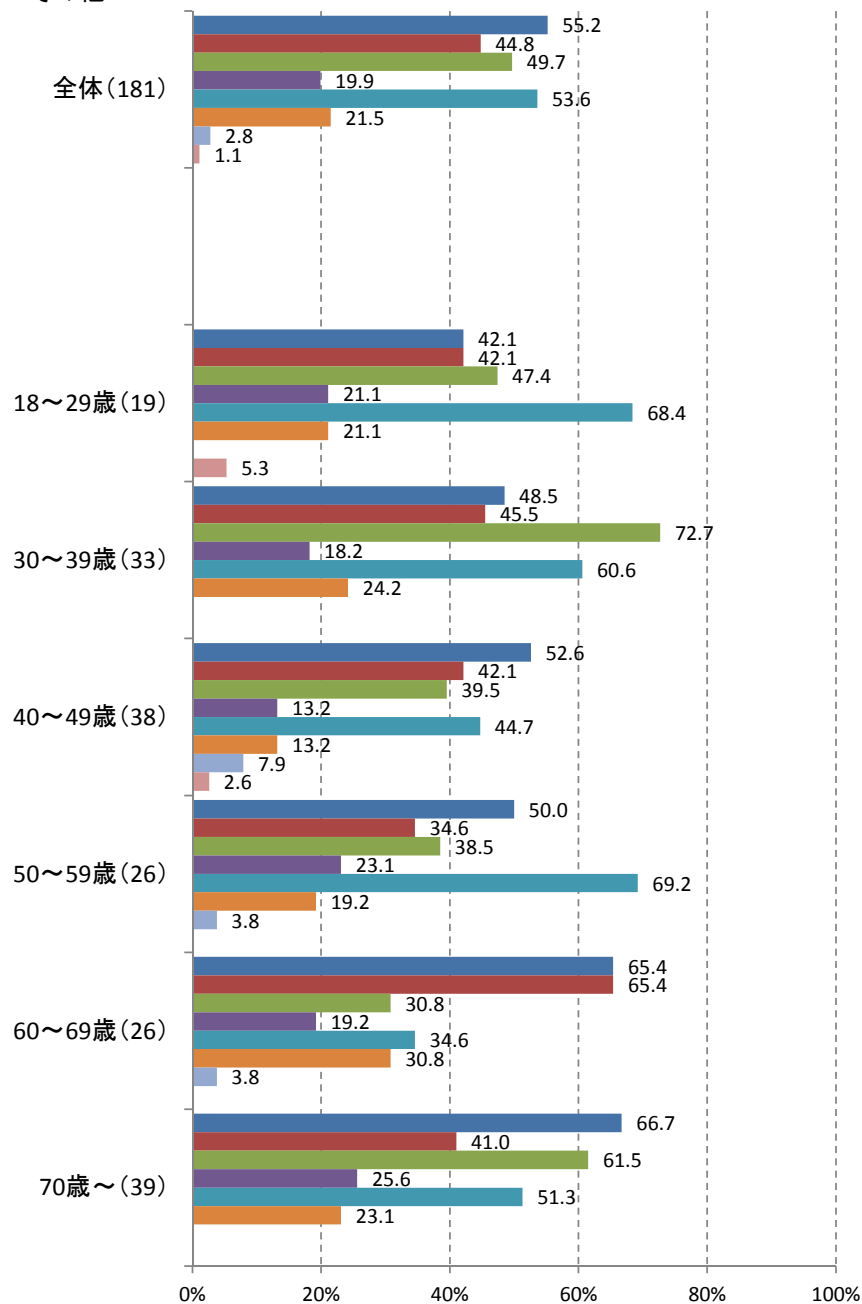


図 30 コールセンターへの期待 (年代別)

【問 21】 その他、コールセンターの整備等に対してご意見があればご記入ください。

以下、カテゴリ別の主な意見を整理した結果を示す。

■ コールセンターの設置について

設置に対する期待・提案
<ul style="list-style-type: none">● 市民サービスのために良いことだと思う、期待している、早期開設を望む（類似意見他 5 件）● どこに問合せをすれば良いか迷わなくなるので便利（類似意見他 3 件）● 高齢者にも便利なサービスを期待（類似意見他 3 件）● 市民と市役所双方にとって便利になるし、効率化も図られると思う（類似意見他 2 件）● ホームページが見られない人もいるので、電話で聞ける環境があるのは良いと思う● 今後の複雑化・多様化する社会に対応していくにはコールセンター整備は肝要なことと考える● 市政を身近なものにする上で良いと思う● 従事者は大変かと思うが、わかりやすい手続きのために頑張ってもらいたい● 気軽に電話ができるようになると思う● 市政に関する問合せに対して迅速かつ正確に回答が得られるということは非常にありがたい● 市政のサービスをいつでも受けられるのは安心感があると思う
設置に対する懸念
<ul style="list-style-type: none">● 今のままで問題は感じていない、必要性に疑問（類似意見他 8 件）● 費用対効果等が気になる、導入には精査を（類似意見他 5 件）● コールセンターに電話しても知識のないスタッフに対応されることが多いので、市職員が電話対応の方がよい
その他
<ul style="list-style-type: none">● コールセンターの長期的な雇用を通して、仙台市に貢献できる人材を育成していただきたい

■ コールセンターの開設日・時間について

開設日
<ul style="list-style-type: none"> ● 開庁日はこれまでどおりでいいのでは、年中無休にする必要はないのでは（類似意見他 1 件）
開設時間
<ul style="list-style-type: none"> ● 平日 19 時頃までは開設してほしい（類似意見 3 件） ● 土日祝は午前のみで構わないのではないか ● 平日仕事をしている人のためにも、開庁時間以外の日時も検討してもらいたい

■ コールセンターの対応について

待ち時間・転送などについて
<ul style="list-style-type: none"> ● つながりやすいこと、待ち時間が少ないこと（類似意見他 2 件） ● 他の担当部署にかけ直すように指示されることがないとよい
対応態度
<ul style="list-style-type: none"> ● 知識あるスタッフを望む（類似意見他 3 件） ● 知識だけでなく丁寧・親切な対応を望む（類似意見他 3 件） ● 電話口の対応は一人で完結してほしい ● 高齢者は質問が整理できないまま電話することがあるので、確認しつつ親切に対応してほしい ● 関連部署を横断して柔軟に回答していただけることを期待 ● スタッフが的確に回答できるか疑問（類似意見他 3 件）
その他
<ul style="list-style-type: none"> ● 外国人が利用しやすいように外国語での対応もしてほしい ● コールセンターで働く人の精神面のフォローや環境整備をしてほしい（類似意見他 1 件） ● 市と県、税務署など一度に回答が得られれば一番良い ● 他のツールでも問合せができると便利（チャット希望 2 件・Eメール希望 1 件） ● 電話料金があまりかからない方法・フリーダイヤルにしてほしい（類似意見他 2 件） ● イベント等の申し込みもできるようにしてほしい ● 開設時は紙媒体で周知してほしい ● 疑問を解決し易くするため広報とHPをリンクさせた「見出し戦法」も一つの手法だと思う ● オフィスの設置は国内でなく海外でも良いのでは ● 長時間電話をしてくる人やクレーマーなどの対策が必要（類似意見他 1 件） ● コールセンターだけでなく、仕事で平日手続きしできない人のために窓口も土日にしてほしい ● 職員の対応も良くしてほしい（類似意見他 1 件） ● 音声ガイダンスではなく人の対応を希望（類似意見他 2 件） ● 電話でなく面談対応にだからこそ課題解決に繋がることもあると思う