

## 神戸市ネットモニターアンケート調査結果

テーマ	神戸市総合コールセンターの利用促進について
調査期間	平成 30 年 7 月 17 日（火曜）～8 月 7 日（火曜）
設問数	全 8 問（分岐設問除く）
対象モニター数	5,584 名
回答モニター数	3,665 名（65.6%）

### 【調査結果概要】

#### <総合コールセンターについて>

「総合コールセンターを知っている方」の割合は、依然 32%程度にとどまっています。一方で、総合コールセンターをご存知の方の大半は、神戸市のホームページや広報紙 KOBE を見て、総合コールセンターを知ったことから、引き続き神戸市ホームページ、広報紙 KOBE での PR に努めてまいります。

また、「総合コールセンターを利用せずに市役所・区役所に問い合わせをされた方」のうち、「総合コールセンターは長時間待たされるイメージがあるから」と回答された方が 22% いることから、繋がりやすい総合コールセンターとなるよう対応品質の向上にも努めてまいります。

引き続き、総合コールセンターの周知を行うとともに、対応品質の向上にも努め、みなさまに親しみやすく、お役に立てる総合コールセンターを目指してまいります。

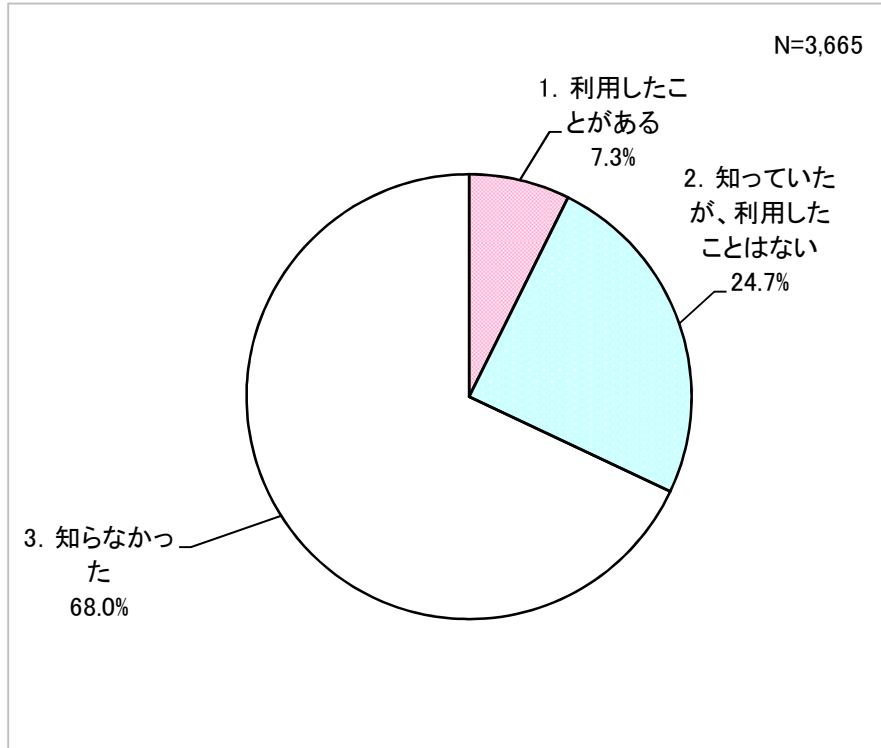
#### <FAQ（よくある質問と回答）について>

総合コールセンターポータルサイト内の FAQ（よくある質問と回答）を知っている方の割合は、23%に留まり、その内 32%の方が分かりにくかったと回答しています。いただいたご意見を参考にわかりやすい FAQ（よくある質問と回答）の作成に努めてまいります。

神戸市ホームページのトップ画面や総合メニューにおいて、FAQ（よくある質問と回答）のバナーがあることを知らない方が大半を占めておりましたが、バナーについては概ね良好な評価をいただきました。今後は FAQ（よくある質問と回答）のバナー認知度の向上に努め、より FAQ（よくある質問と回答）が身近に感じ、活用していただけるよう努めてまいります。

問1

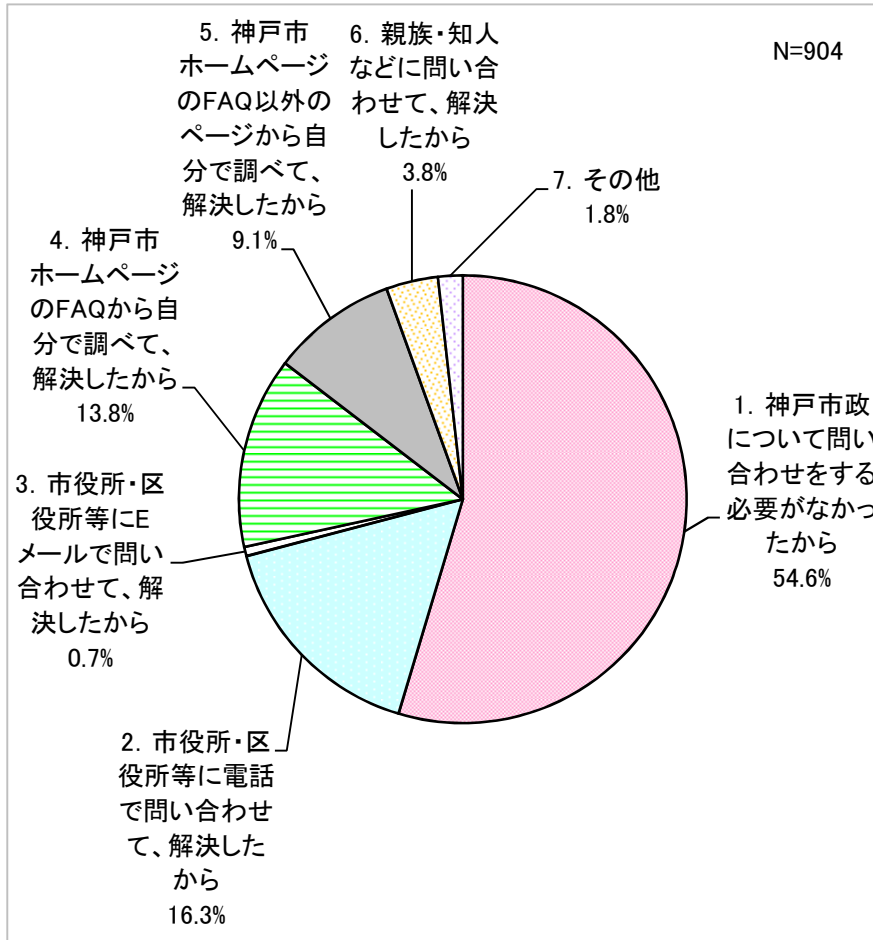
神戸市政に関して分からないことを解決するために、総合コールセンターを利用（電話、Eメール、FAXで問い合わせ）したことがありますか。



<総合コールセンターを知っていたが、利用したことはない方>

問1-1

総合コールセンターを利用しなかった理由について、もっともあてはまるものを1つ選択してください。



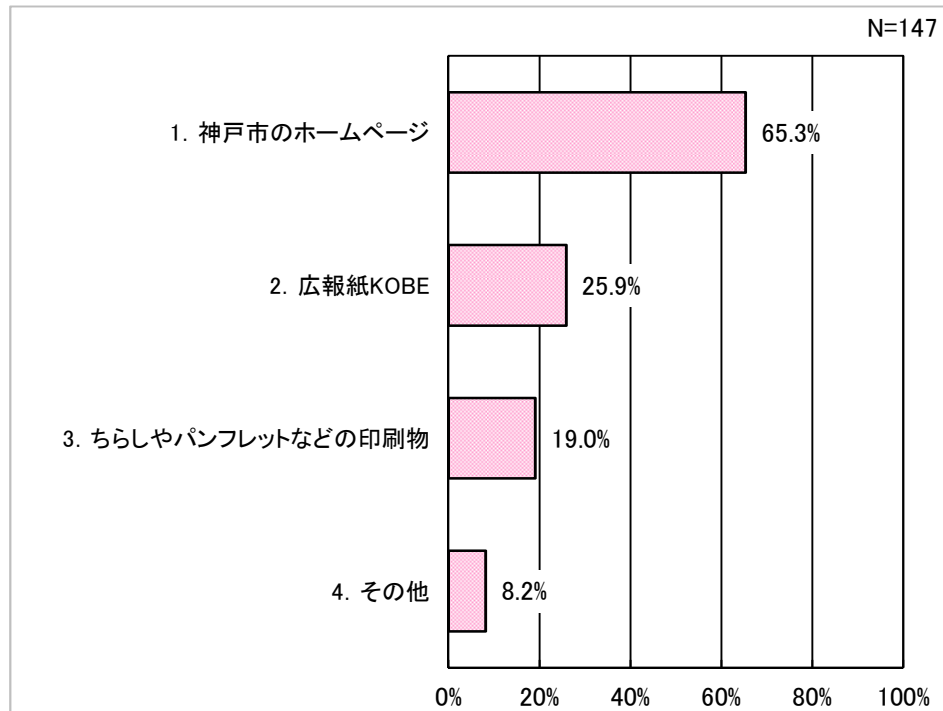
「7. その他」

- ・区役所に出向いて解決した。
- ・電話をかけるのは気がひける。
- ・かけたことはあるが込み合っていて長い時間待たされたため。 など

<総合コールセンターを利用しなかった理由として、「市役所・区役所等に電話で問い合わせ、解決したから」を選択した方>

**問1-2**

市役所・区役所等に電話で問い合わせた際の代表の電話番号や担当課の直通番号は何で  
ご覧になりましたか。(該当するものすべて)



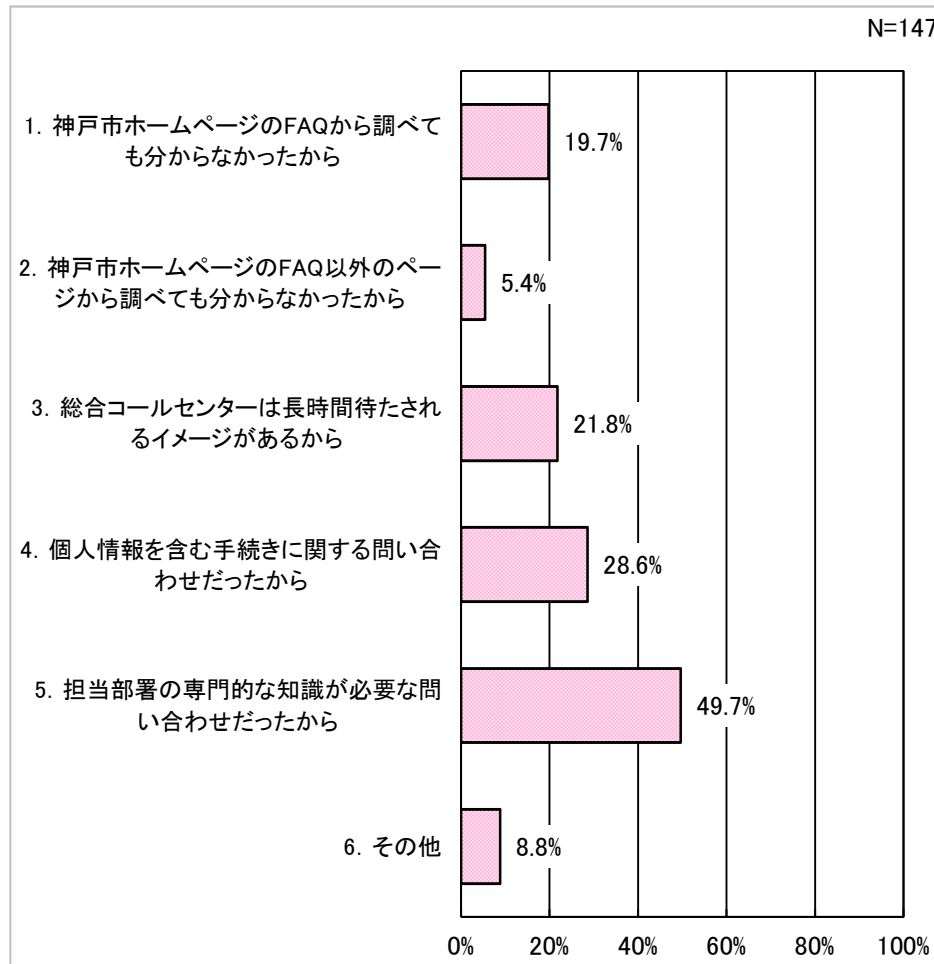
「4. その他」

- ・神戸市くらしのダイヤルやネットで調べた。 など

<総合コールセンターを利用しなかった理由として、「市役所・区役所等に電話で問い合わせ、解決したから」を選択した方>

問1-3

総合コールセンターではなく、市役所・区役所等に電話で問い合わせをされた主な理由は何ですか。(該当するものすべて)

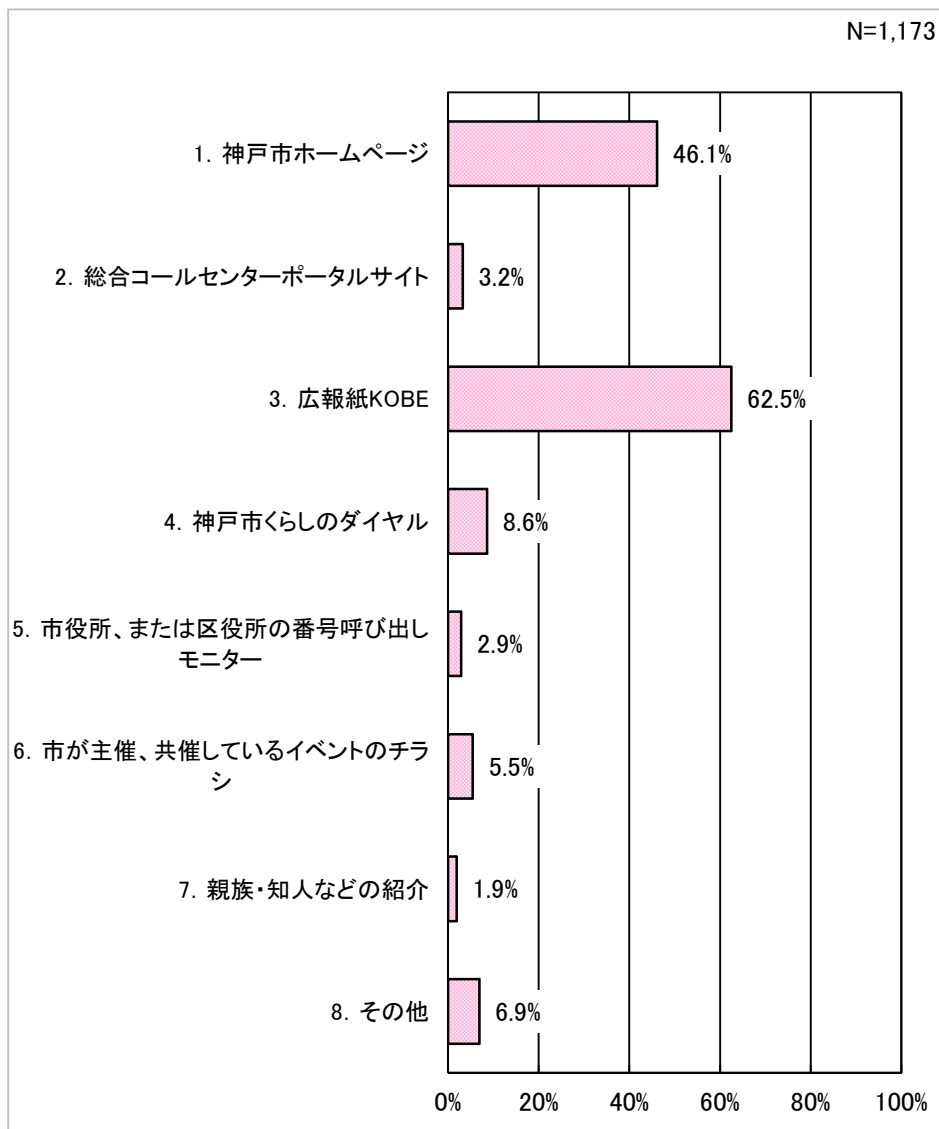


「6. その他」

- ・総合コールセンターの事を思い浮かばなかったから。
- ・担当部署の方が答えが早く返って来ると思っていたから。 など

<総合コールセンターを知っている方>

問1-4 総合コールセンターを何で知りましたか。(該当するものすべて)



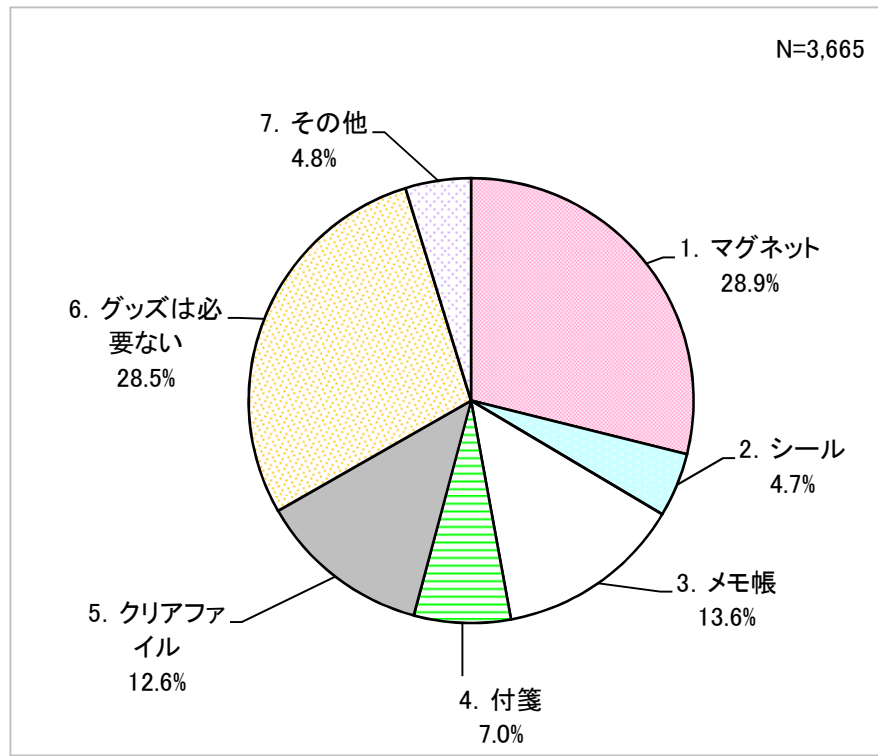
「8. その他」

- ・市役所や区役所に貼り出されているポスター・チラシ
- ・以前配布していただいたマグネット

など

問2

総合コールセンターをより多くの方に知っていただくために、グッズを作成してPRする予定です。もっとも効果的だと思われるものを1つ選択してください。

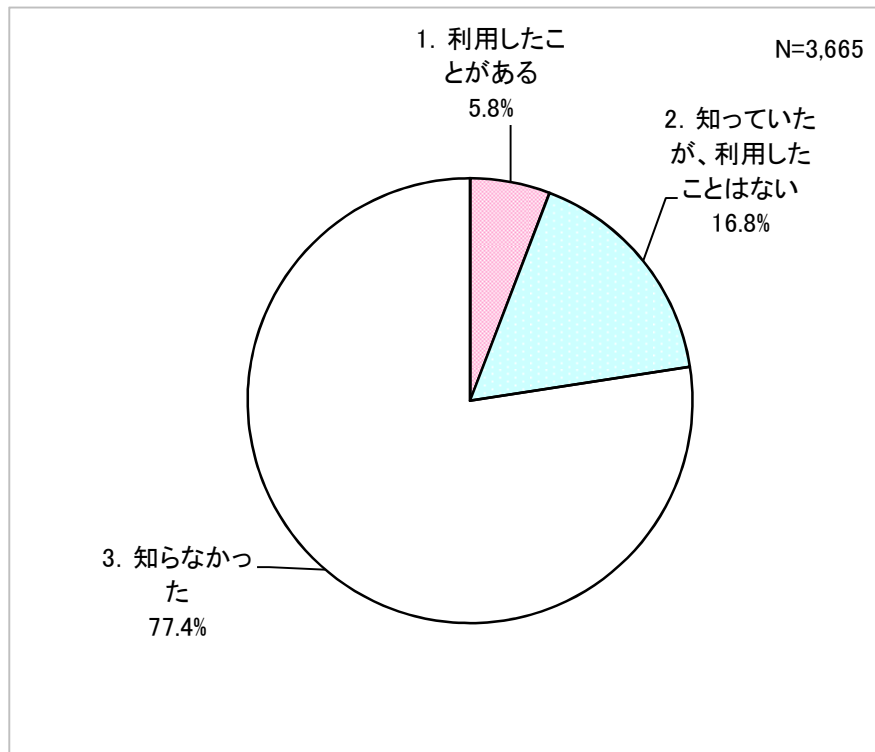


「7. その他」

- ボールペン・ポケットティッシュ。
- グッズよりもポスターや折込チラシの方が良い。 など

問3

総合コールセンターポータルサイトにあるFAQ（よくある質問と回答）を利用したことはありますか。

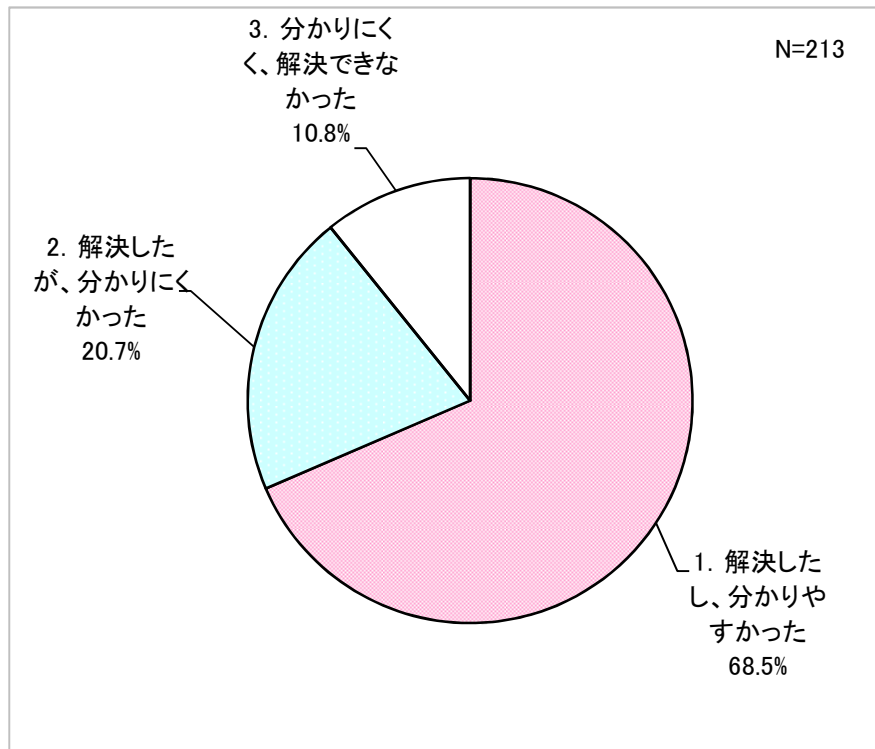




<総合コールセンターポータルサイトにあるFAQ（よくある質問と回答）を利用したことがある方>

**問3-1**

FAQ（よくある質問と回答）を利用して、疑問が解決しましたか。また、分かりやすかったですか。



<総合コールセンターポータルサイトにあるFAQ（よくある質問と回答）を利用したが、わかりにくかった方>

**問3-2**

わかりにくかった点をご記入ください。

- ・回答が役所側の立場で書かれており、専門用語やカタカナ英語が使われており、分かりづらい。
- ・知りたいことがどこに載っているのか見つけられない。
- ・自分のケースもよくある質問に該当するのか確信が持てなかった。

など

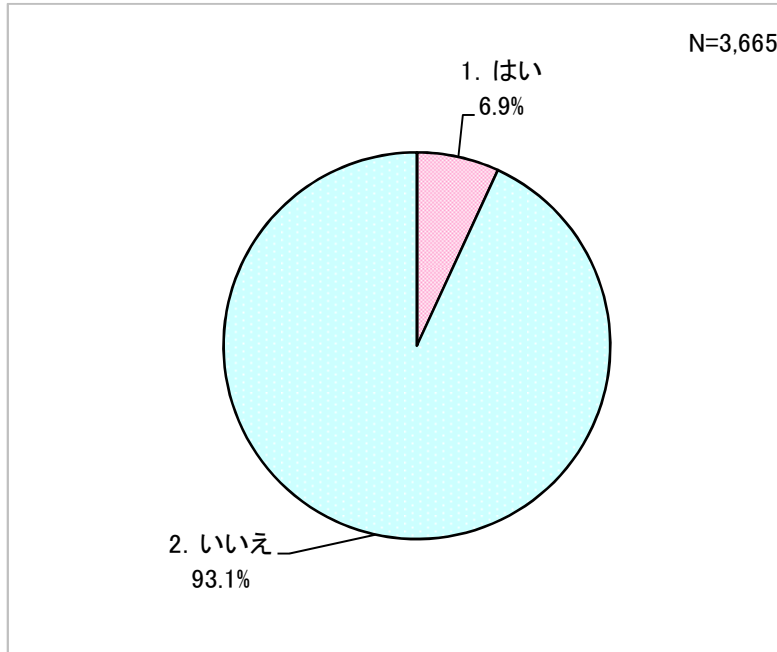
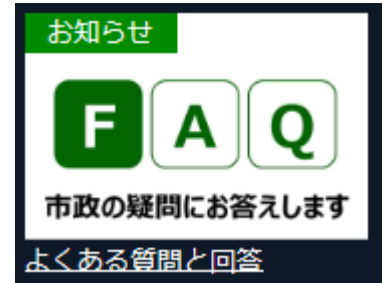
全 57 件のご意見をいただきました。ありがとうございました。

問4

平成 30 年 3 月より、神戸市ホームページのトップ画面や総合メニューにおいて、FAQ（よくある質問と回答）へアクセスできるバナーを作成しましたが、知っていましたか。

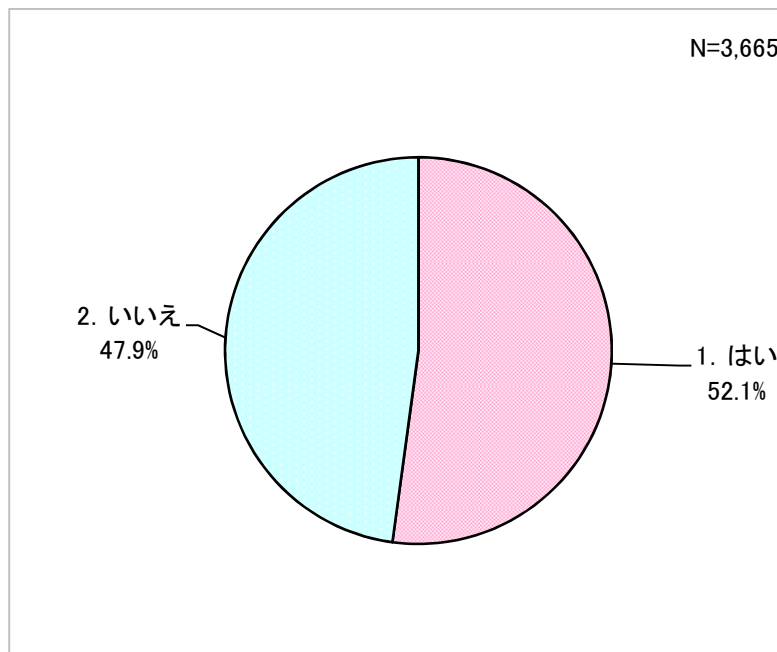
【トップ画面】 <http://www.city.kobe.lg.jp/>

【総合メニュー】 [http://www.city.kobe.lg.jp/index\\_menu.html](http://www.city.kobe.lg.jp/index_menu.html)

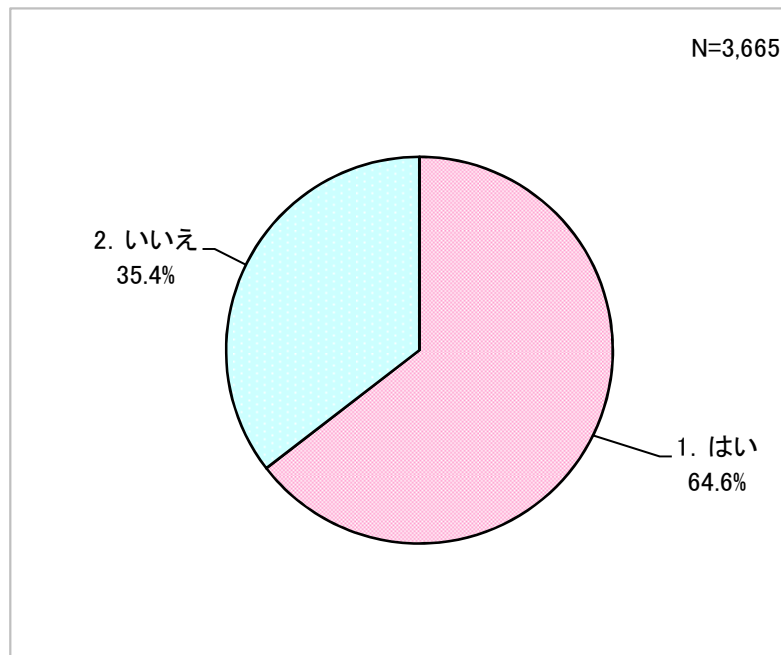


問5 FAQ（よくある質問と回答）へアクセスできるバナーを実際にご覧になって感想をお聞かせください。

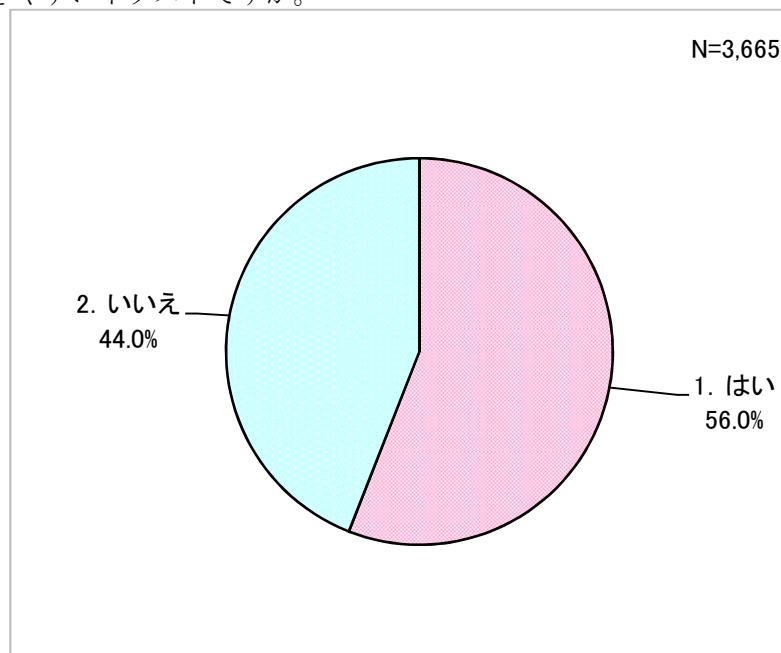
(1) 気付きやすい位置にありますか。



(2) 気付きやすい大きさになっていますか。



(3) 気付きやすいイラストですか。



(4) その他、ご意見・ご感想があれば、ご入力ください。

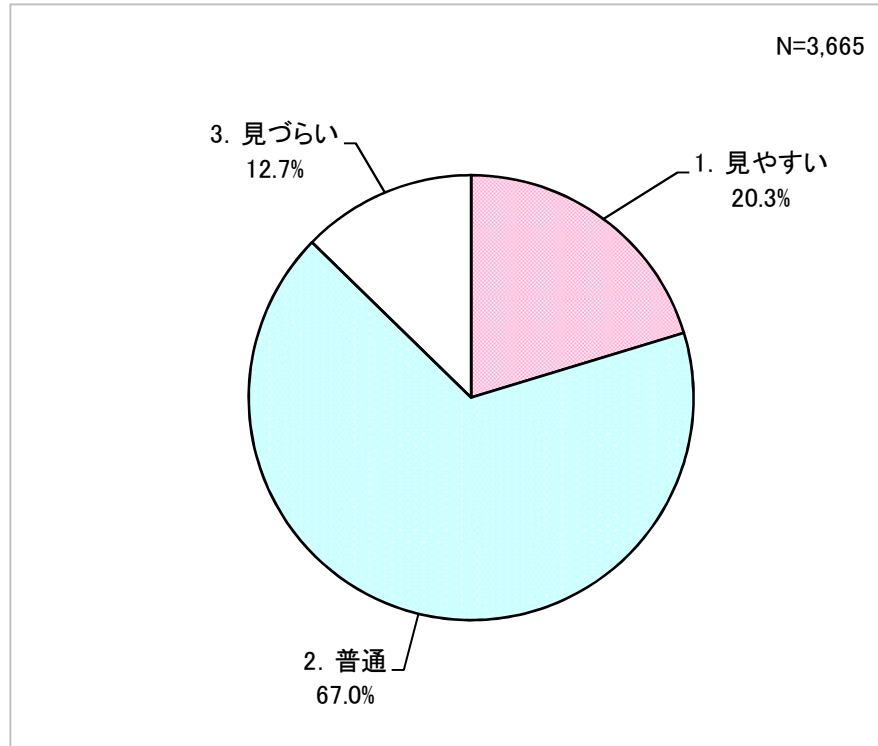
- ・『市政』だと政治的な印象が強い。さまざまな問い合わせに対応するなら、文言を変えるべき。
- ・今のところ、利用する場面がありません。知りたいことはHP検索で対応できるかなと思っています。

全 671 件のご意見をいただきました。ありがとうございました。

**問6**

FAQ（よくある質問と回答）のページを実際にご覧になって、感想をお聞かせください。  
ページの見やすさはいかがですか。

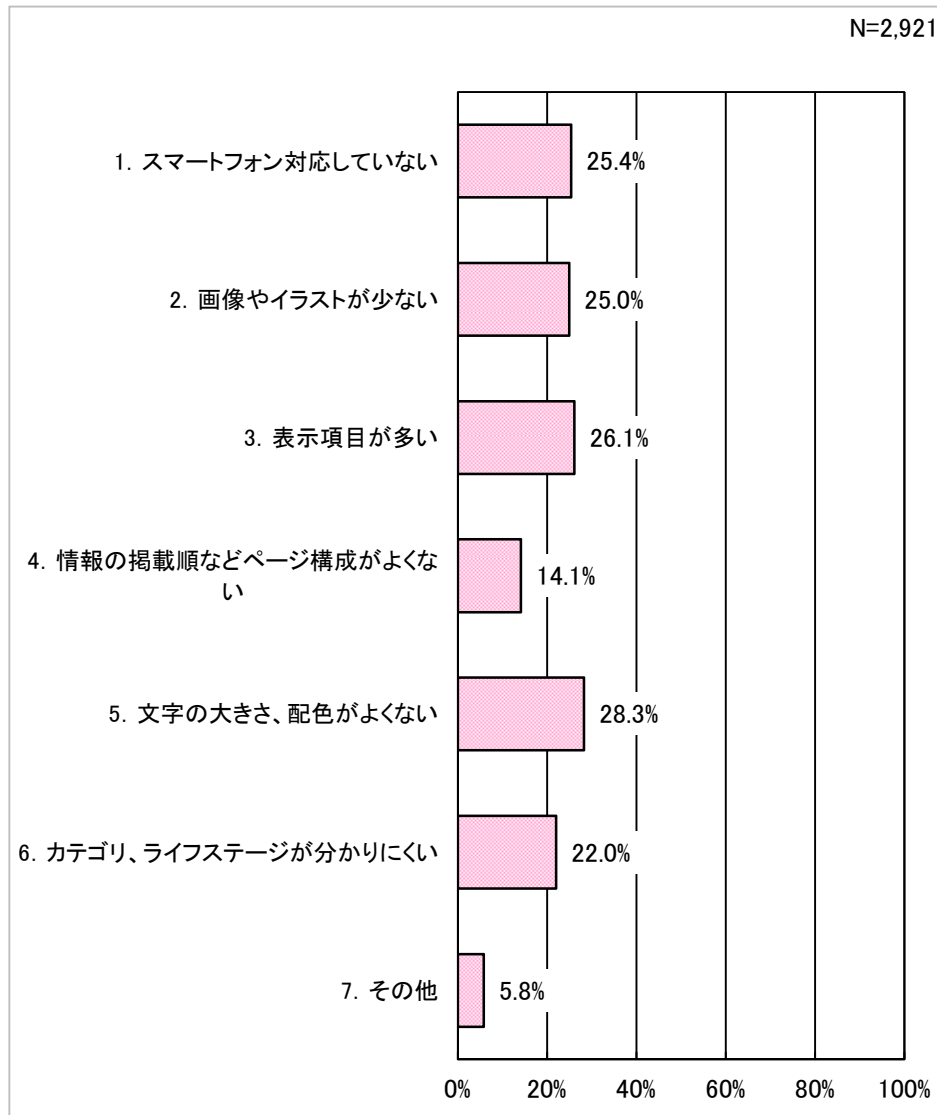
【神戸市総合コールセンター よくある質問と回答】 <http://www.kobe-call3330.jp/faq/>



<FAQ（よくある質問と回答）のページの見やすさは、「普通」「見づらい」と回答した方>

問6-1

FAQ（よくある質問と回答）のページの見やすさについて、「普通」「見づらい」と回答した理由を選択してください。



「7. その他」

- ・目に止まらない色合いな気がするので、もう少し目立つ色合いにした方が良いのではな  
いか。
- ・携帯版で見たのですが、文字が小さくて気付かなかった。 など

**問7**

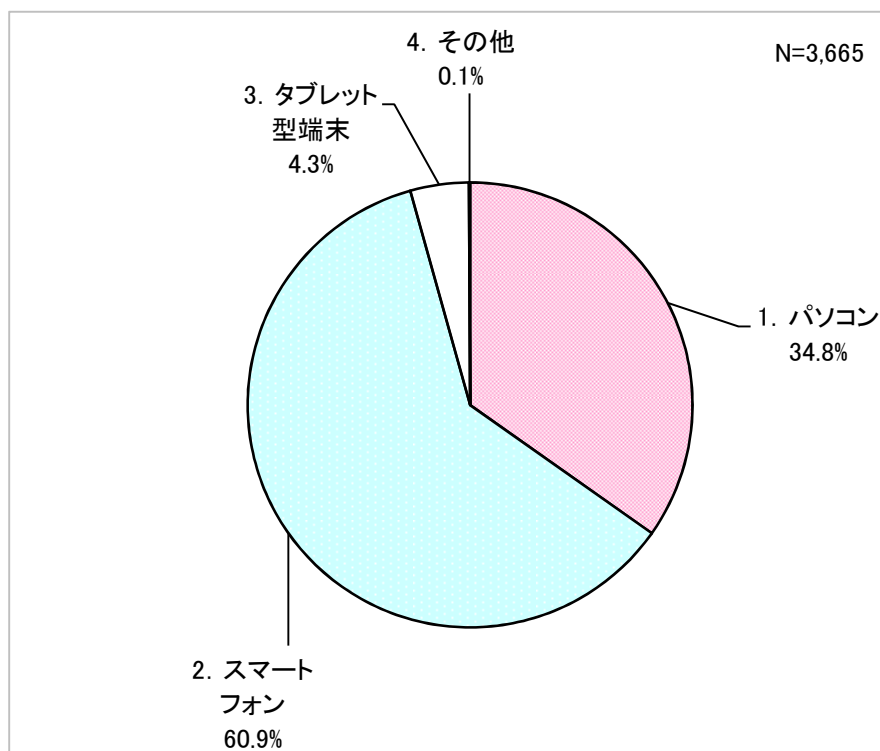
総合コールセンターについて、ご意見・ご感想があれば、ご入力ください。

- ・活用してみたいと思いました。
- ・お年寄りが分かる場所に広告、市民病院とかにも有れば良いかも。公民館とかにも。
- ・まだ使った事がないから詳しくわからないが、わからない事をすぐ聞けるのはいいと思う。
- ・市民病院や公民館、電車吊り革など、公共の場所にポスターなどを貼ってお知らせしたら良い。
- ・必要であれば、自ずと認知度は上がっていくので、グッズによる認知度を上げる活動は必要ではないと思う。それよりも、もっと利用しやすくする努力をすべきだと思う。

全 747 件のご意見をいただきました。ありがとうございました。

**問8**

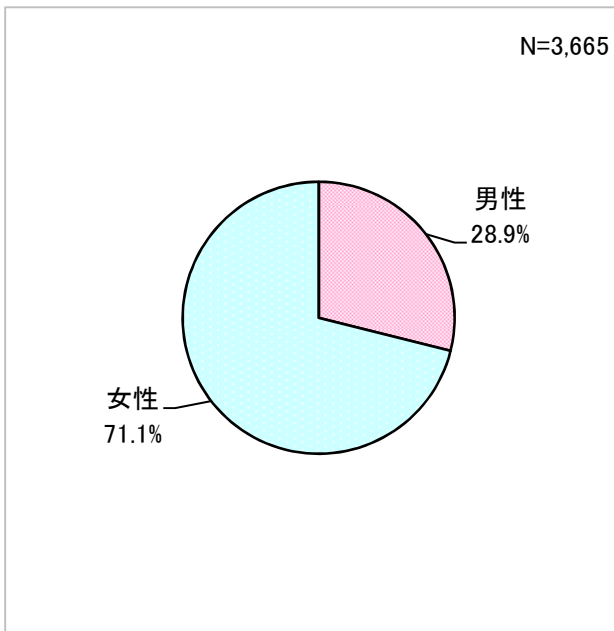
今回のアンケート回答に使用した通信機器を選択してください。



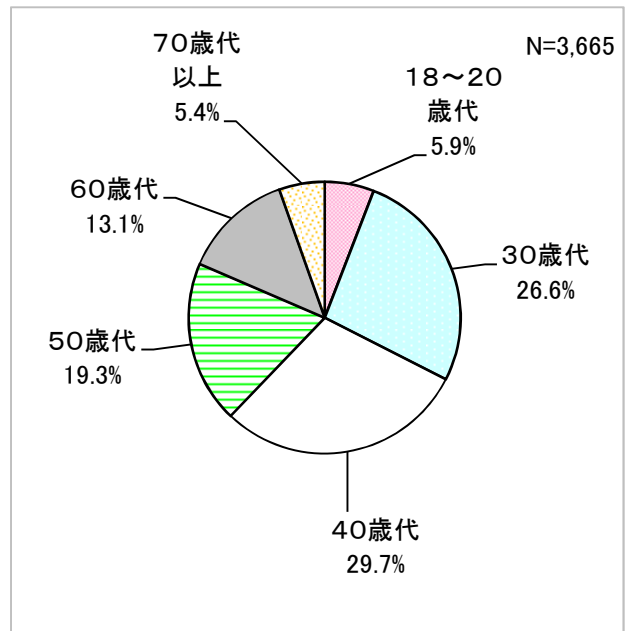
「4. その他」

- ・スマホとパソコン両方の画面 など

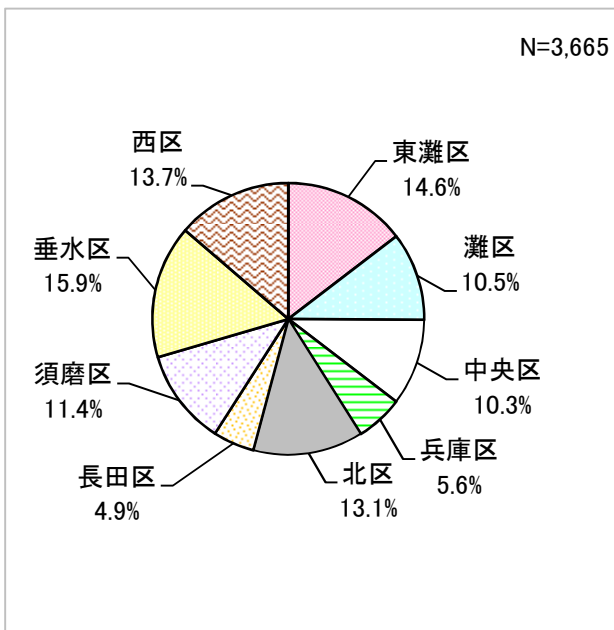
【性別】



【年代】



【居住区】



【職業】

