

問24 コールセンターの利用目的について

《問23-1で1~3、または問23-2で1とお答えの方に》

コールセンターの利用目的について、利用したことがあるものに◎、今後利用してみたいと思うものに○をつけてください。(◎、○ともにいくつでも)

【◎：利用したことがあるもの】

n = 278

|    |                            |       |
|----|----------------------------|-------|
| 1  | 戸籍や住民票、印鑑証明等の取得手続きを確認するため  | 13.3% |
| 2  | 国民健康保険や国民年金の加入等の手続きを確認するため | 7.9%  |
| 3  | がん検診や健康に関する講演会等の申込みをするため   | 7.9%  |
| 4  | ポリオなど予防接種の日程等の確認をするため      | 5.4%  |
| 5  | 公民館やスポーツ施設等の予約方法を確認するため    | 4.7%  |
| 6  | 公園や図書館など市の施設の開館時間や休みの確認のため | 5.0%  |
| 7  | お祭りなどのイベント情報を確認するため        | 3.2%  |
| 8  | ごみの出し方や分別などの確認をするため        | 52.2% |
| 9  | 税証明等の取得手続きを確認するため          | 6.1%  |
| 10 | 市営住宅や住宅リフォーム制度の申込手続きの確認のため | 2.5%  |
| 11 | ひばり放送の内容確認のため              | 2.2%  |
| 12 | その他                        | 5.0%  |
|    | [無回答]                      | 12.6% |

コールセンターの利用経験者に利用目的をたずねたところ、「ごみの出し方や分別などの確認をするため」が52.2%と5割を超え最も高くなっている。次いで、「戸籍や住民票、印鑑証明等の取得手続きを確認するため」(13.3%)、「国民健康保険や国民年金の加入等の手続きを確認するため」「がん検診や健康に関する講演会等の申込みをするため」(ともに7.9%)と続いている。

