

問24 コールセンターで今後利用してみたいと思うもの

《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)

【○：今後利用してみたい】

n = 1,202

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	24.6%
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	20.2%
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	18.8%
4	ポリオなど予防接種の日程等の確認をするため	9.5%
5	公民館やスポーツ施設等の予約方法を確認するため	13.8%
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	21.0%
7	お祭りなどのイベント情報を確認するため	15.7%
8	ごみの出し方や分別などの確認をするため	35.0%
9	税証明等の取得手続きを確認するため	15.4%
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	8.2%
11	ひばり放送の内容確認のため	11.1%
12	その他	2.7%
	[無回答]	18.1%

コールセンターで今後利用してみたいと思うものをたずねたところ、「ごみの出し方や分別などの確認をするため」が 35.0%で最も高く、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」(24.6%)、「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」(21.0%)、「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」(20.2%)が2割台で続いている。

