

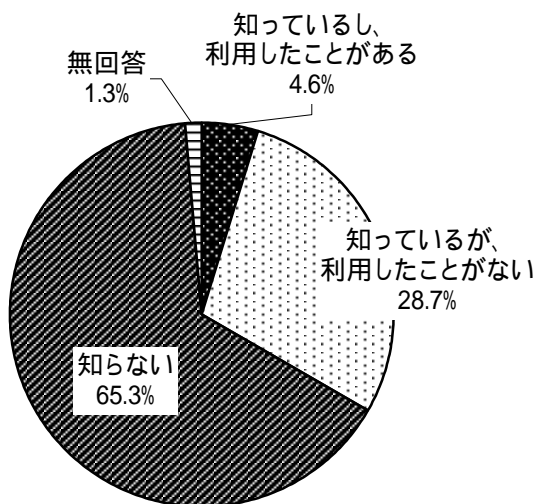
# テーマ3 札幌市コールセンター「ちょっとおしえてコール」について

## 「札幌市コールセンター」認知度

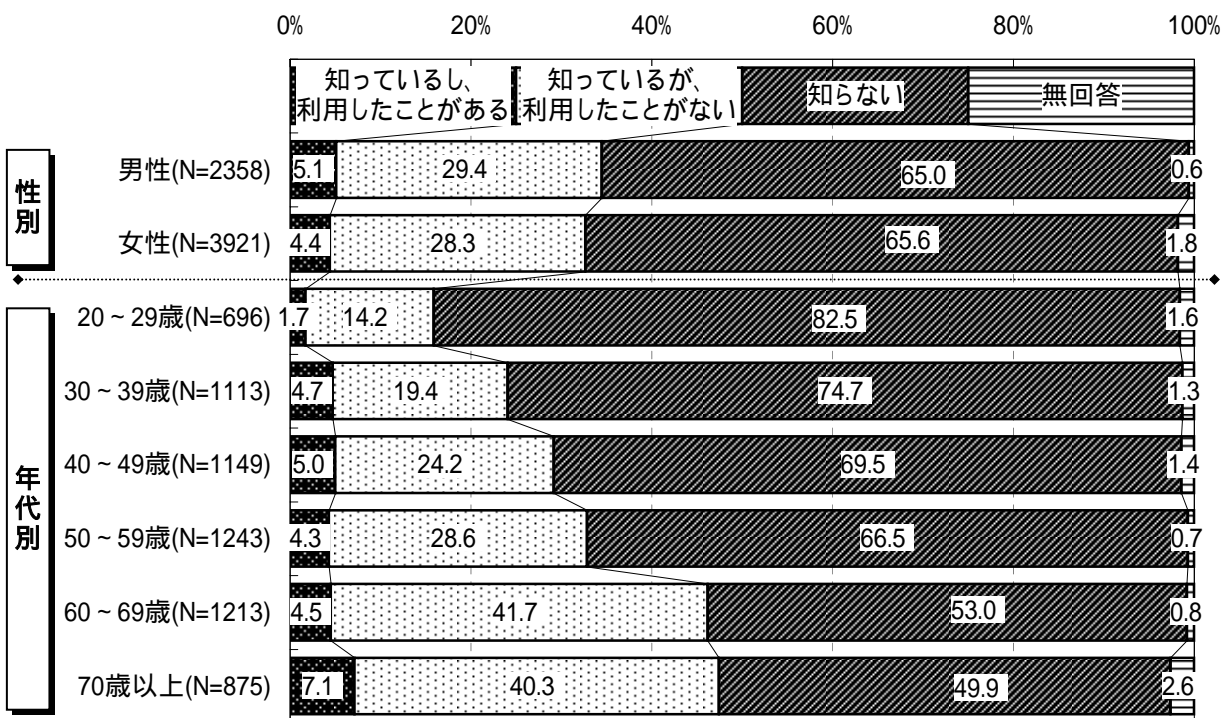
問12.あなたは、「札幌市コールセンター」を知っていますか。

・札幌市コールセンターを「知っている」（知っているし利用したことがある + 知っているが、利用したことがない）は、33.3%で全体の3割を超える。

全体(N=6303)



【対象者全体】「札幌市コールセンター」の認知度をみると、「知っているし、利用したことがある」(4.6%)と「知っているが、利用したことがない」(28.7%)をあわせた「認知計」は33.3%で、全体の3割を超える。



【性別】性別で、大きな差はみられない。

【年代別】年代別にみると、高齢層ほど「認知者計」のスコアが高く、対象者全体と比較しても、60代層(46.2%)・70歳以上層(47.4%)は、半数近くが認知している。

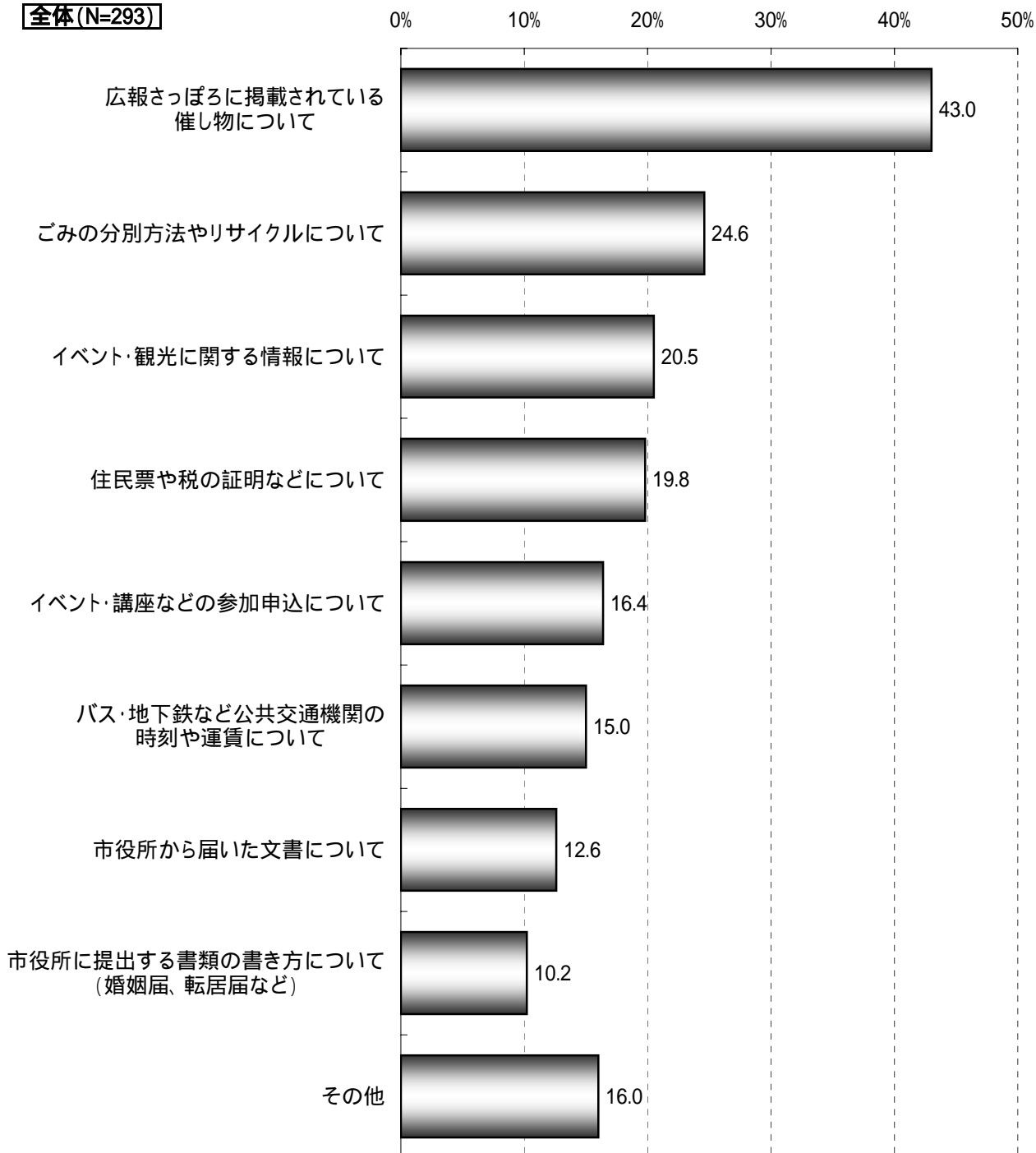
### テーマ3 札幌市コールセンター「ちょっとおしえてコール」について

#### 「札幌市コールセンター」利用内容

問12で、「1 知っているし、利用したことがある」と答えた方にお聞きします  
問12-1.どのようなお問い合わせに利用されましたか。あてはまるものを3つまで をつけてください。

・「札幌市コールセンター」利用内容は、「広報さっぽろに掲載されている催し物について」(43.0%)が最も多い。

全体(N=293)



【対象者全体】「札幌市コールセンター」利用内容をみると、「広報さっぽろに掲載されている催し物について」(43.0%)が最も多く、次いで「ごみの分別方法やリサイクルについて」(24.6%)、「イベント・観光に関する情報について」(20.5%)と続く。

	対象者数	る広報さつぼろに掲載されている催し物について	ごみの分別方法やリサイクルについて	イベント・観光に関する情報について	住民票や税の証明などについて	イベント・講座などの参加申込について	バスの時刻や運賃について	市役所から届いた文書について	市役所に提出する書類の書き方について(婚姻届、転届届など)	その他	
(%)											
対象者全体	293	43.0	24.6	20.5	19.8	16.4	15.0	12.6	10.2	16.0	
性別	男性	120	43.3	21.7	19.2	24.2	16.7	11.7	15.0	12.5	14.2
	女性	171	42.7	25.7	21.6	16.4	16.4	17.5	10.5	8.8	17.5
年代別	20歳～29歳	12	8.3	8.3	8.3	25.0	8.3	8.3	8.3	16.7	16.7
	30歳～39歳	52	26.9	15.4	26.9	9.6	5.8	21.2	7.7	11.5	25.0
	40歳～49歳	57	29.8	21.1	14.0	26.3	10.5	12.3	12.3	14.0	26.3
	50歳～59歳	53	41.5	18.9	26.4	15.1	20.8	15.1	5.7	1.9	13.2
	60歳～69歳	54	59.3	37.0	20.4	22.2	22.2	11.1	9.3	16.7	11.1
	70歳以上	62	62.9	30.6	19.4	22.6	24.2	17.7	25.8	6.5	6.5

対象者全体の値と比較し10%以上高い  
 対象者全体の値と比較し10%以上低い

【性別】性別で見ると、男性層で「住民票や税の証明などについて」(24.2%)のスコアが、対象者全体と比較し5ポイント程度高くなっている。

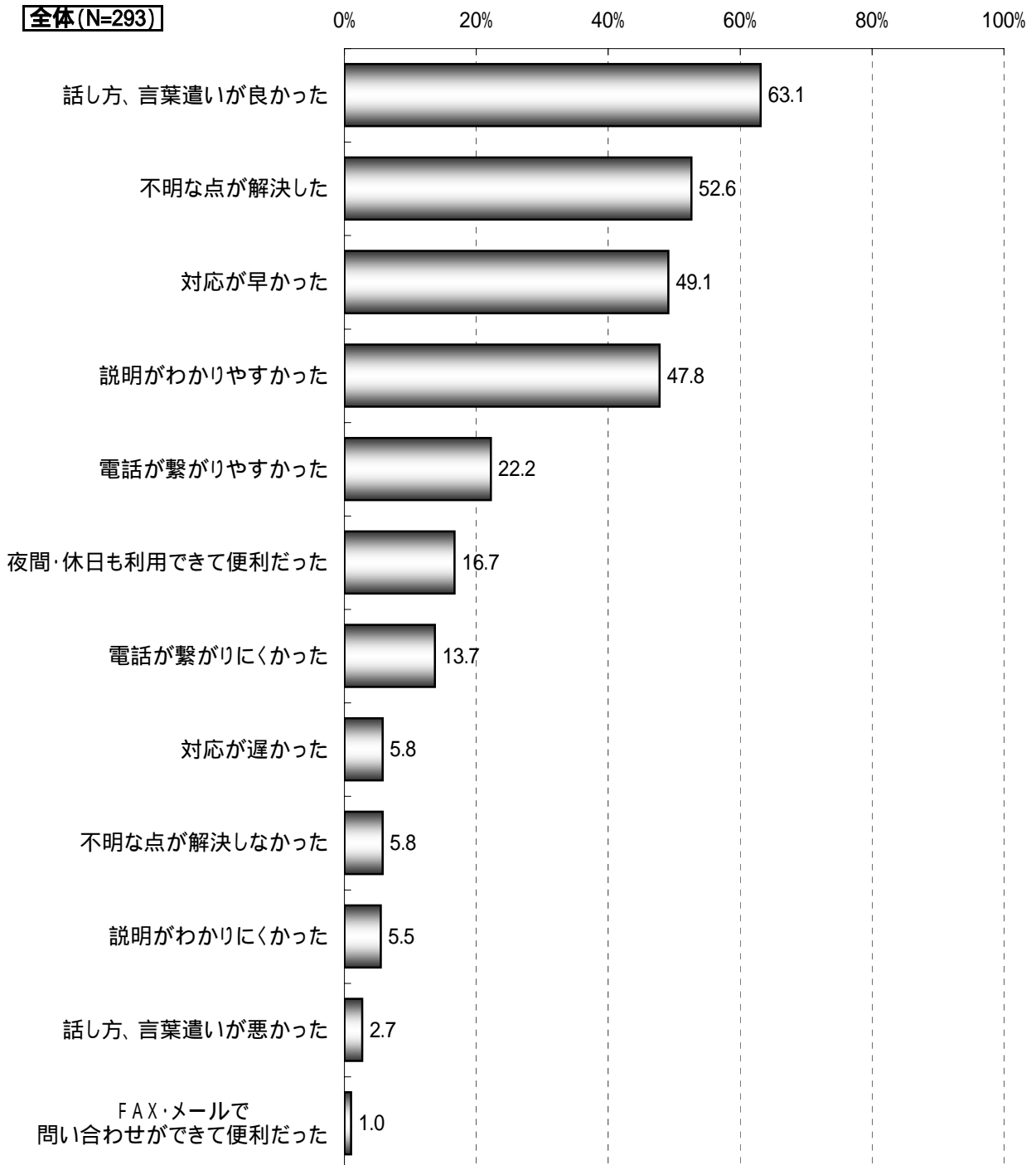
【年代別】年代別にみると、高齢層ほど「広報さつぼろに掲載されている催し物について」のスコアが高く、60代層、70歳以上層では、6割程度となっている。

### テーマ3 札幌市コールセンター「ちょっとおしえてコール」について

#### 「札幌市コールセンター」利用時の感想

問12で、「1 知っているし、利用したことがある」と答えた方にお聞きします  
問12-2.利用してどのように感じましたか。あてはまるものすべてに をつけてください。

・「札幌市コールセンター」利用時の感想は、「話し方、言葉遣いが良かった」(63.1%)が最も多い。



【対象者全体】「札幌市コールセンター」利用時の感想をみると、「話し方、言葉遣いが良かった」(63.1%)が最も多く、次いで「不明な点が解決した」(52.6%)、「対応が早かった」(49.1%)と続く。

		対象者数	話し方、言葉遣いが良かった	不明な点が解決した	対応が早かった	説明がわかりやすかった	電話が繋がりがやすかった	夜間・休日も利用できて便利だった	電話が繋がりにくかった	対応が遅かった	不明な点が解決しなかった	説明がわかりにくかった	話し方、言葉遣いが悪かった
		(%)											
対象者全体		293	63.1	52.6	49.1	47.8	22.2	16.7	13.7	5.8	5.8	5.5	2.7
性別	男性	120	65.0	54.2	45.8	50.8	25.0	17.5	10.8	6.7	5.8	8.3	5.0
	女性	171	62.0	52.0	51.5	46.2	19.9	16.4	15.8	5.3	5.8	3.5	1.2
年代別	20歳～29歳	12	66.7	50.0	41.7	41.7	8.3	16.7	25.0	8.3	16.7	8.3	-
	30歳～39歳	52	65.4	67.3	51.9	51.9	25.0	36.5	11.5	7.7	3.8	1.9	5.8
	40歳～49歳	57	59.6	52.6	47.4	40.4	28.1	15.8	15.8	8.8	14.0	12.3	3.5
	50歳～59歳	53	60.4	54.7	52.8	41.5	15.1	9.4	7.5	1.9	1.9	1.9	-
	60歳～69歳	54	66.7	51.9	44.4	55.6	25.9	13.0	14.8	9.3	3.7	3.7	1.9
	70歳以上	62	64.5	41.9	50.0	51.6	17.7	11.3	16.1	1.6	1.6	6.5	1.6

		対象者数	FAX・メールで問い合わせ
		(%)	
対象者全体		293	1.0
性別	男性	120	0.8
	女性	171	1.2
年代別	20歳～29歳	12	-
	30歳～39歳	52	3.8
	40歳～49歳	57	-
	50歳～59歳	53	-
	60歳～69歳	54	-
	70歳以上	62	1.6

対象者全体の値と比較し10%以上高い  
 対象者全体の値と比較し10%以上低い

【性別】性別で、大きな差はみられない。

【年代別】年代別にみると、30代層で「不明な点が解決した」(67.3%)、「夜間・休日も利用できて便利だった」(36.5%)のスコアが、対象者全体と比較し10ポイント程度高くなっているのが特徴的である。

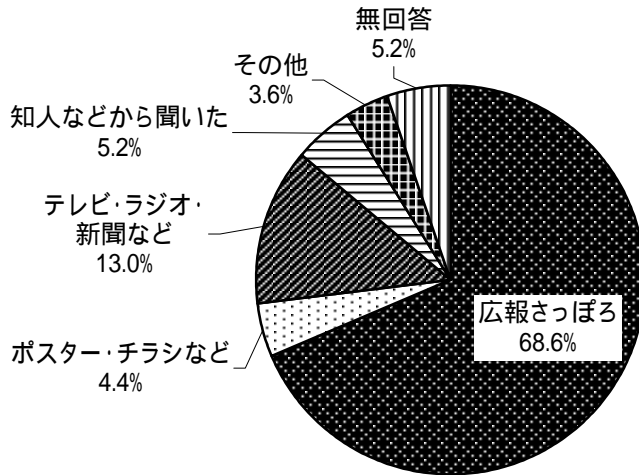
# テーマ3 札幌市コールセンター「ちょっとおしえてコール」について

## 「札幌市コールセンター」認知経路

問12で、「1 ~ 利用したことがある」「2 知っているが、利用したことはない」と答えた方にお聞きます  
問12-3.どのような方法で知りましたか。あてはまるもの1つに をつけてください。

・「札幌市コールセンター」の認知経路は、「広報さっぽろ」(68.6%)からの認知が最も多く全体の7割程度。

全体(N=2102)



【対象者全体】「札幌市コールセンター」の認知経路をみると、「広報さっぽろ」(68.6%)からの認知が最も多く、次いで「テレビ・ラジオ・新聞など」(13.0%)と続く。



【性別】 性別で、大きな差はみられない。

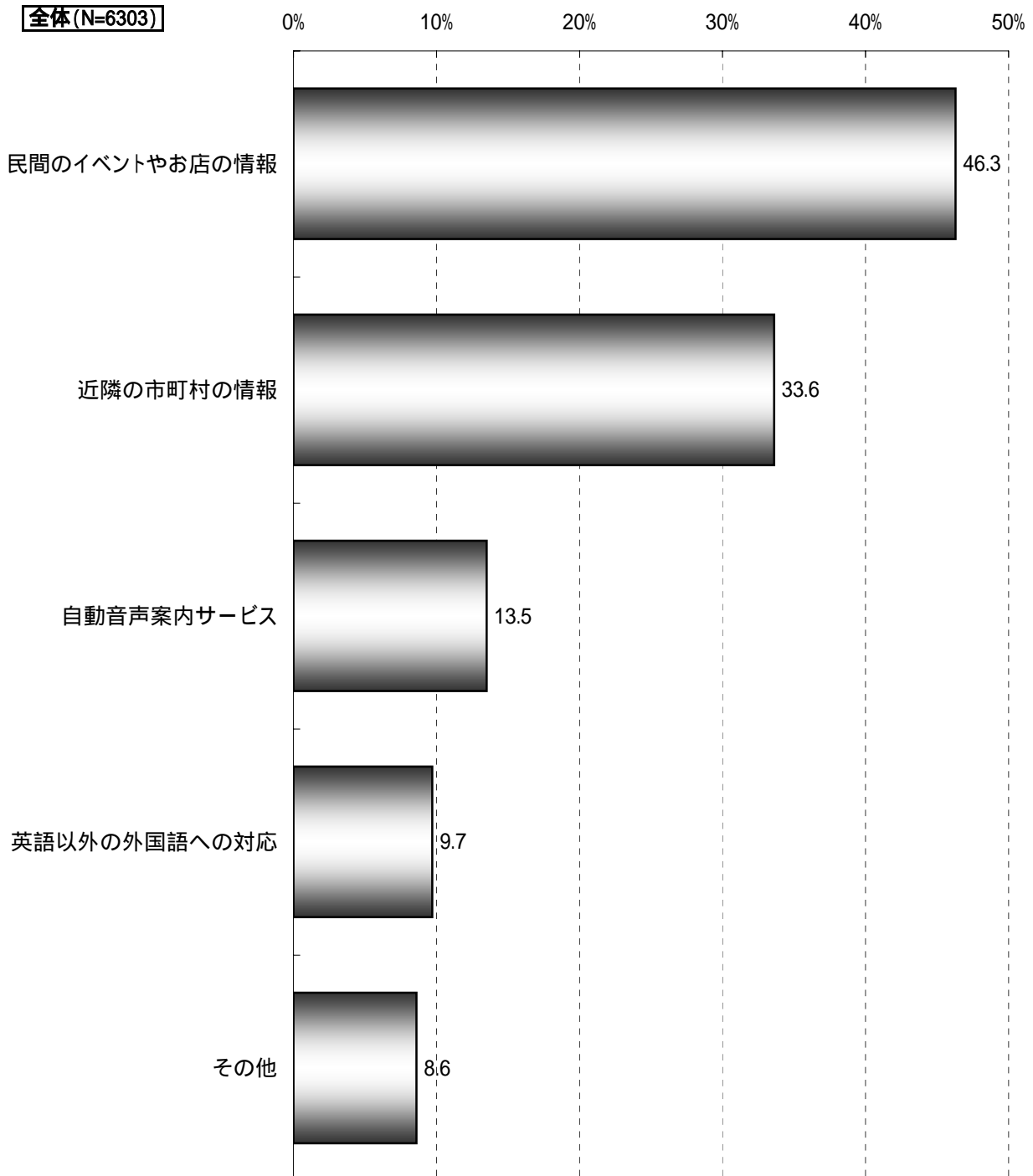
【年代別】 年代別にみると、20代層で「広報さっぽろ」(43.2%)のスコアが、対象者全体と比較し25.4ポイント低くなるのに対し、「ポスター・チラシなど」(14.4%)、「知人などから聞いた」(5.2%)は10ポイント程度高くなっている。

### テーマ3 札幌市コールセンター「ちょっとおしえてコール」について

#### 「札幌市コールセンター」へ今後要望するサービス



問13.札幌市コールセンターに、今後追加されると良いと思うサービスはありますか。あてはまるものすべてにをつけてください。

・「札幌市コールセンター」へ今後要望するサービスは、「民間のイベントやお店の情報」(46.3%)が最も多い。



【対象者全体】「札幌市コールセンター」へ今後要望するサービスをみると、「民間のイベントやお店の情報」(46.3%)が最も多く、次いで「近隣の市町村の情報」(33.6%)、「自動音声案内サービス」(13.5%)と続く。

		対象者数	民間のイベントやお店の情報	近隣の市町村の情報	自動音声案内サービス	英語以外の外国語への対応	その他
		(%)					
対象者全体		6,303	46.3	33.6	13.5	9.7	8.6
性別	男性	2,358	47.0	33.4	11.9	8.7	10.9
	女性	3,921	46.0	33.6	14.5	10.3	7.3
年代別	20歳～29歳	696	57.9	30.9	18.1	16.7	7.0
	30歳～39歳	1,113	51.4	32.4	15.5	12.8	9.2
	40歳～49歳	1,149	48.6	33.6	13.7	12.2	10.5
	50歳～59歳	1,243	45.2	34.6	12.2	8.8	10.3
	60歳～69歳	1,213	41.1	37.8	12.2	5.2	6.7
	70歳以上	875	37.1	29.9	10.9	4.3	6.5

 対象者全体の値と比較し10%以上高い  
 対象者全体の値と比較し10%以上低い

【性別】 性別で、大きな差はみられない。

【年代別】 年代別にみると、若年層ほど「民間のイベントやお店の情報」、「自動音声案内サービス」、「英語以外の外国語への対応」のスコアが高くなる傾向。対象者全体と比較しても、20代層で「民間のイベントやお店の情報」(57.9%)は10ポイント以上高くなっている。



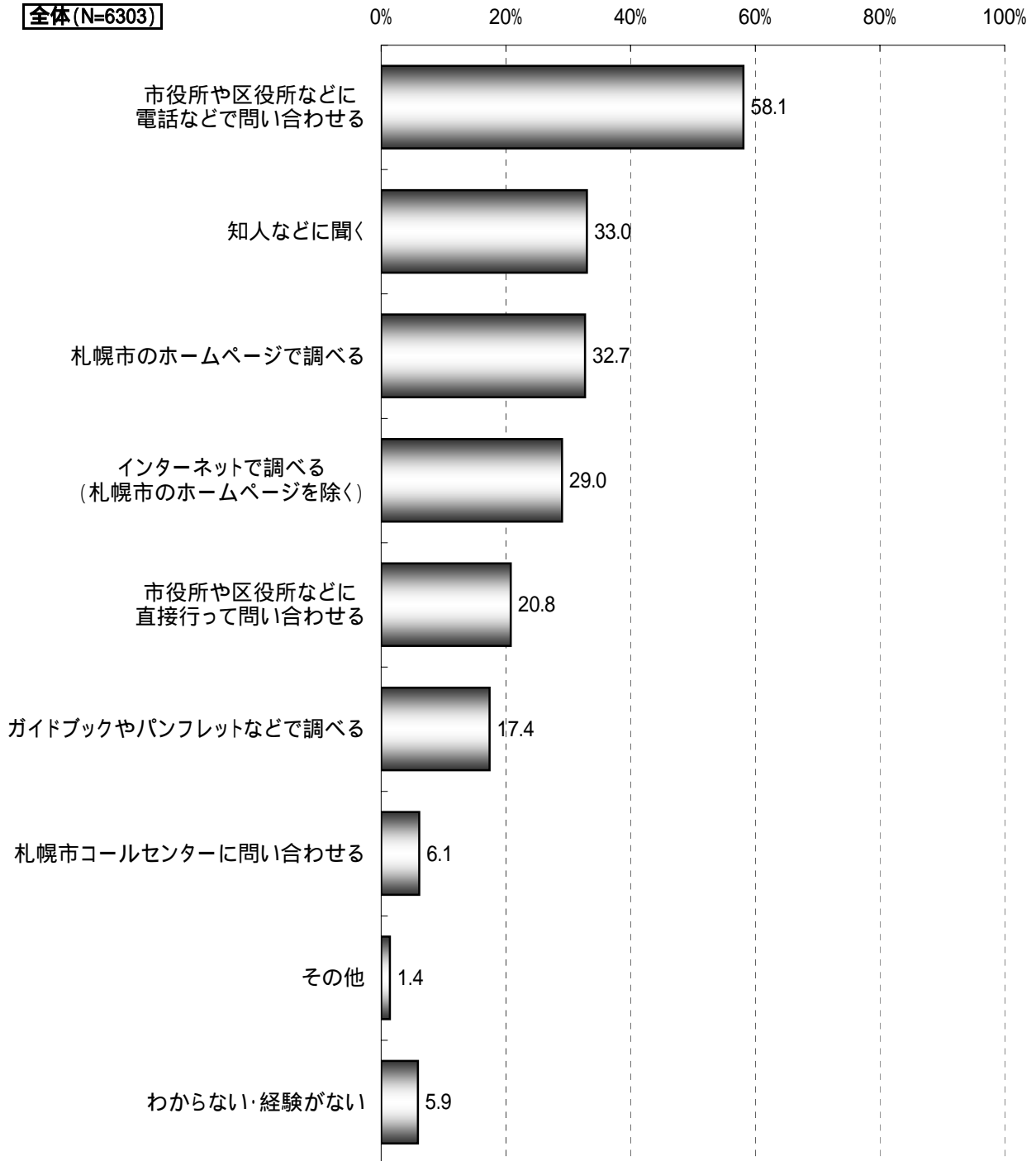
### テーマ3 札幌市コールセンター「ちょっとおしえてコール」について

#### 市の制度などに対する質問・疑問の解決方法

問14.あなたは、市の制度などについてわからないことがあった場合、どのように解決されていますか。あてはまるものすべてに をつけてください。

・市の制度などに対する質問・疑問の解決方法は、「市役所や区役所などに電話などで問い合わせる」(58.1%)が最も多い。

全体(N=6303)



【対象者全体】市の制度などに対する質問・疑問の解決方法をみると、「市役所や区役所などに電話などで問い合わせる」(58.1%)が最も多く、次いで「知人などに聞く」(33.0%)、「札幌市のホームページで調べる」(32.7%)と続く。

		対象者数	市役所や区役所などで問い合わせる	知人などに聞く	札幌市のホームページで調べる	インターネットで調べる(札幌市のホームページを除く)	市役所や区役所などに直接行って問い合わせる	ガイドブックやパンフレットなどで調べる	札幌市コールセンターに問い合わせる	その他	わからない・経験がない
		(%)									
対象者全体		6,303	58.1	33.0	32.7	29.0	20.8	17.4	6.1	1.4	5.9
性別	男性	2,358	57.4	25.7	36.7	30.7	25.2	14.8	6.1	1.4	5.3
	女性	3,921	58.7	37.4	30.5	28.1	18.1	19.0	6.1	1.5	6.2
年代別	20歳～29歳	696	38.4	45.0	52.9	57.6	13.4	11.2	2.2	1.3	7.0
	30歳～39歳	1,113	51.9	38.2	53.7	47.8	14.7	14.4	3.8	1.3	4.3
	40歳～49歳	1,149	55.8	36.3	43.7	37.2	13.1	17.5	5.3	1.1	6.3
	50歳～59歳	1,243	63.7	31.2	27.6	23.4	20.7	21.2	6.4	1.6	5.3
	60歳～69歳	1,213	67.3	27.0	14.9	11.1	27.5	20.0	8.5	1.2	7.1
	70歳以上	875	64.7	23.3	7.9	4.7	35.8	16.9	9.3	2.3	5.8

対象者全体の値と比較し10%以上高い  
 対象者全体の値と比較し10%以上低い

【性別】性別で見ると、男性層では「札幌市のホームページで調べる(36.7%)」、「インターネットで調べる(札幌市のホームページを除く)」(30.7%)のスコアが高くなっている。

【年代別】年代別で見ると、若年層で「札幌市のホームページで調べる」、「インターネットで調べる(札幌市のホームページを除く)」のインターネット関連のスコアが対象者全体と比較して高くなっており、特に20代層ではどちらも5割を超えている。また高齢層ほど、「市役所や区役所などに電話などで問い合わせる」、「市役所や区役所に直接行って問い合わせる」のスコアが高くなる傾向となっている。