

## 神戸市ネットモニターアンケート調査結果

テーマ	次期コンタクトセンターの名称について
調査期間	2024年10月22日（火曜）～11月4日（月曜）
設問数	全8問（分岐設問除く）
対象モニター数	10,001名
回答モニター数	4,310名（43.1%）

### 【調査結果概要】

「総合コールセンター」と市役所の「代表交換」を一つにまとめ、2024年12月より「お問い合わせセンター」として運用するにあたり、今後のご案内の参考にするため、本アンケートを実施しました。

#### 1. 神戸市への問い合わせについて

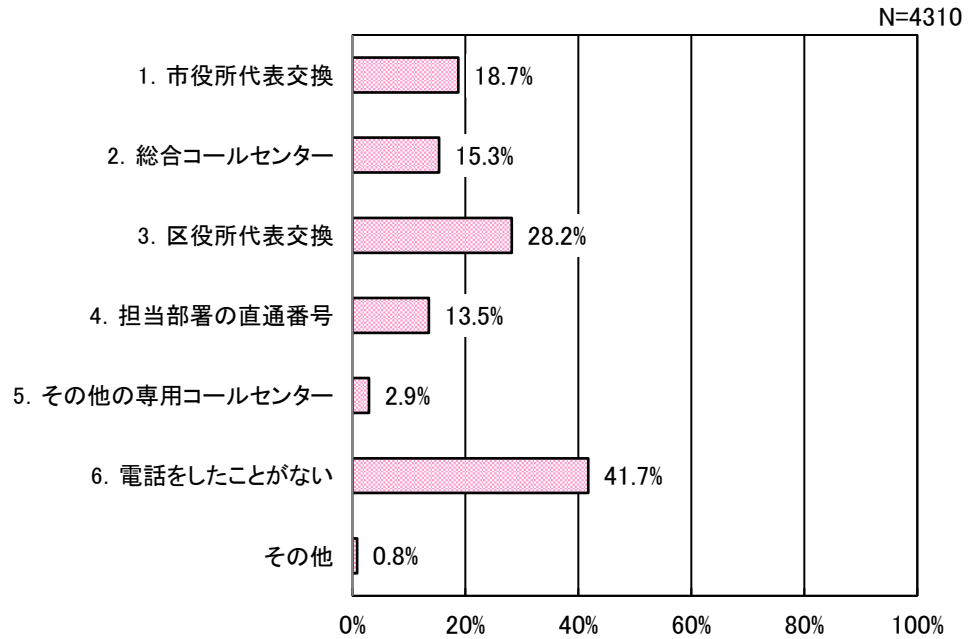
- ・ 電話で問い合わせをする場合の主な窓口について、「電話をしたことがない（41.7%）」が最も多く、次いで「区役所代表交換（28.2%）」「市役所代表交換（18.7%）」でした。
- ・ 電話帳に登録している電話番号があるかについては、「登録していない（82.3%）」が最も多く、登録している番号では、「区役所代表交換（10.4%）」「市役所代表交換（4.9%）」「担当部署の直通番号（3.6%）」「総合コールセンター（3.4%）」でした。
- ・ 問い合わせする場合の手段として、「電話（62.3%）」が最も多く、次いで「問い合わせフォーム（42.0%）」「市役所・区役所の窓口に訪問（29.1%）」「メール（27.9%）」でした。
- ・ ナビダイヤルは、携帯電話の定額制通話プランが対象外になることから、定額制通話プランに入っている方の割合を調べたところ、「加入していない」が49.2%、「加入している」が43.2%となっており、加入している方が4割以上いることがわかりました。
- ・ ナビダイヤルへの印象として、「通話料が高い（65.1%）」が最も多く、次いで「音声案内がわずらわしい（49.4%）」「特にこだわりはない（16.0%）」「一部の電話から使えない（15.7%）」という回答が多く、電話番号のご案内については慎重に検討する必要があると認識しました。

#### 2. 窓口「(仮称) 次期コンタクトセンター」の名称について

- ・ 「神戸市お問い合わせセンター」という名称はふさわしいかという問いについて、「そう思う」「どちらかというと思う」の合計が71.2%、「そう思わない」「どちらかというと思う」の合計が14.2%という結果になりました。
- ・ ふさわしいと思われた主な理由として、「横文字があまりなく、窓口がわかりやすい名称である」「イメージしやすい」というご意見が多かった一方、ふさわしくない理由として、「名称が長い」「何が問い合わせできるのかわかりにくい」という意見が多くありました。

自由意見では、問い合わせ窓口がすぐにわかるようにしてほしい、スピード感を大切にしてほしいといったお声をいただきました。今回いただいたご意見を踏まえ、より一層市民のみなさまにとってわかりやすく、使い勝手のよい「神戸市お問い合わせセンター」となるよう、引き続き検討してまいります。

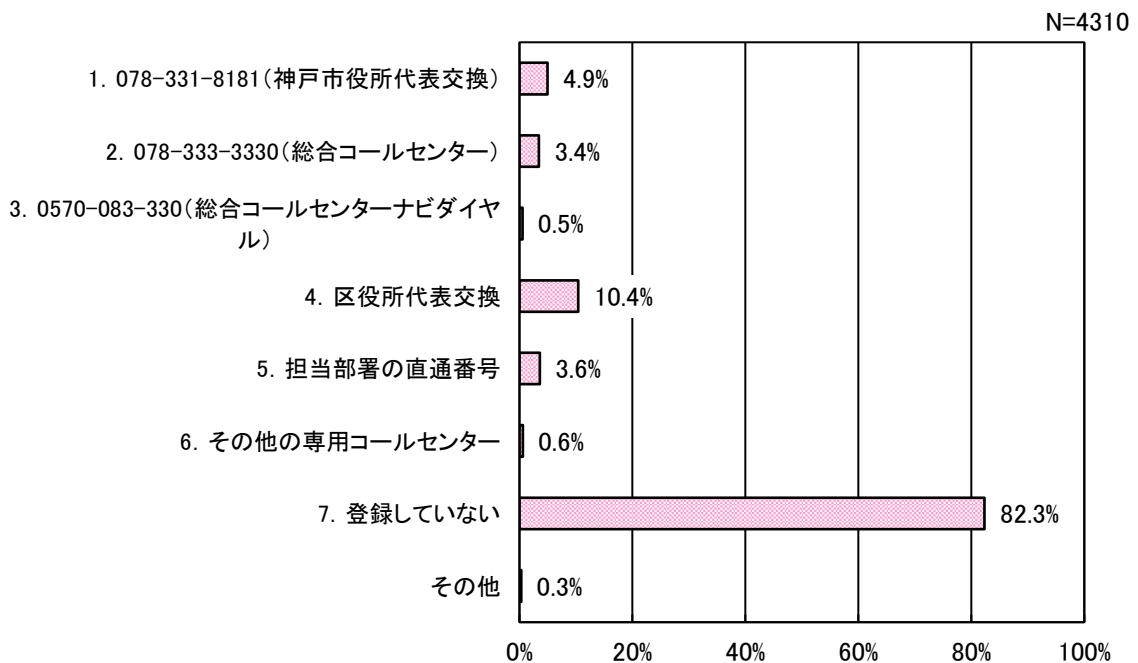
**問1** あなたが神戸市に電話で問い合わせをする場合、主にどの窓口にかけますか。



その他

- ・市ホームページや広報紙に掲載されている電話番号
- ・検索エンジンの検索結果で表示された電話番号
- ・電話以外で問い合わせする など

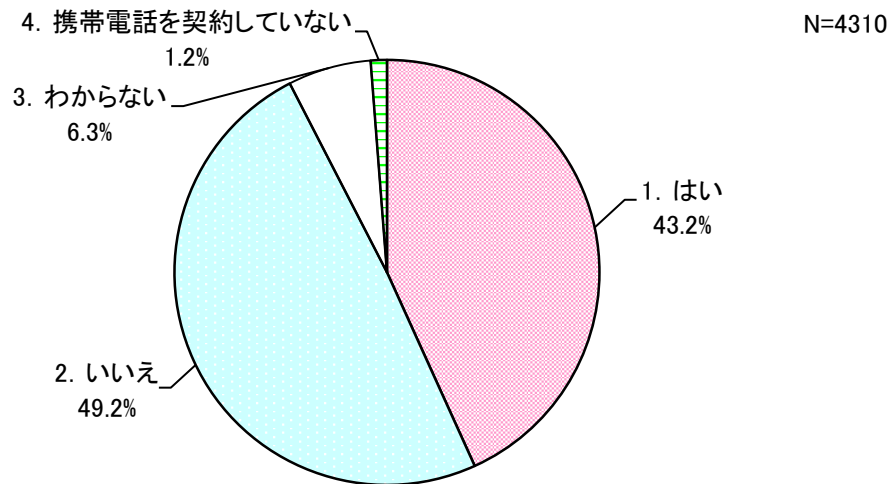
**問2** 次の電話番号のうち、あなたのお手持ちのスマホや携帯電話等の電話帳に登録しているものはありますか。



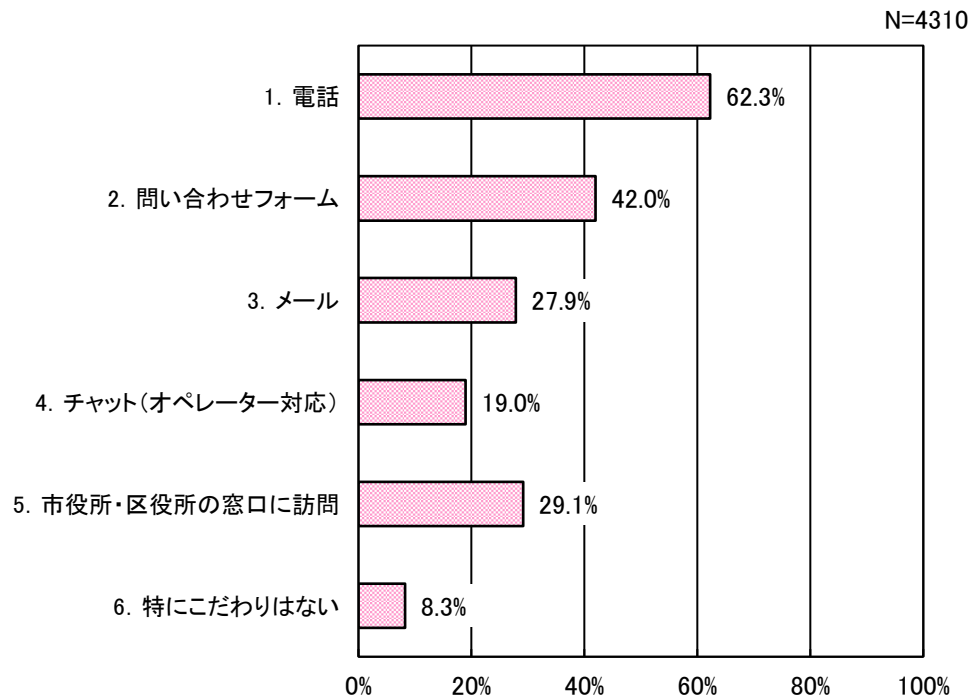
その他

- ・そもそもスマホや携帯電話を持っていない
- ・粗大ゴミの申し込み
- ・鳥獣相談ダイヤル など

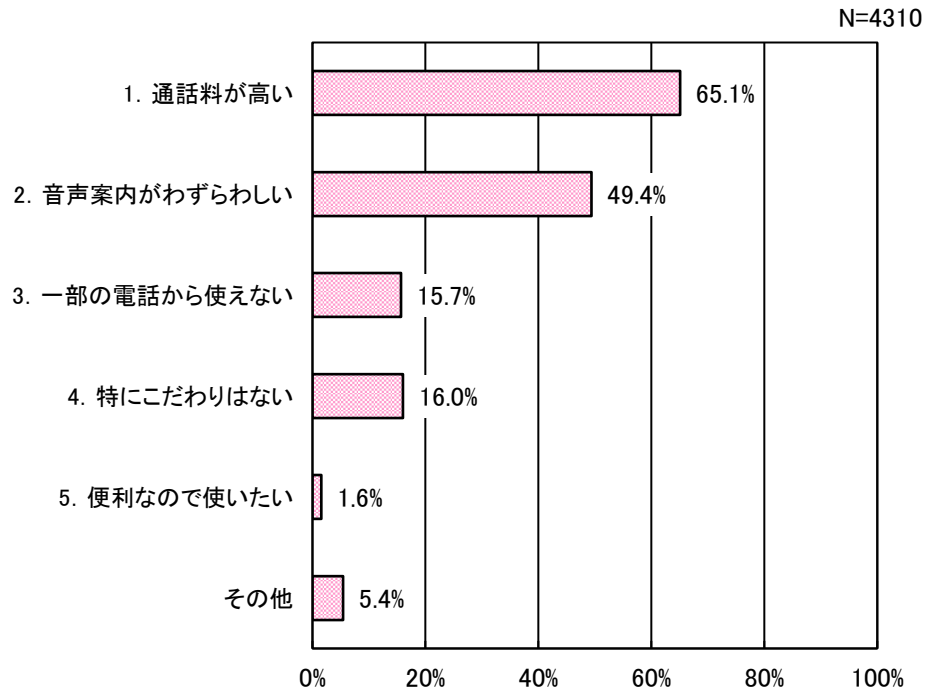
**問3** あなたは携帯電話の定額制通話プラン（5分間通話無料など）に加入していますか。



**問4** あなたは神戸市に問い合わせをしないといけない場合、どの様な手段で行いたいと思いますか。



**問5** ナビダイヤル（0570 で始まる番号）についてお尋ねします。あなたが持つナビダイヤルへの印象を教えてください。



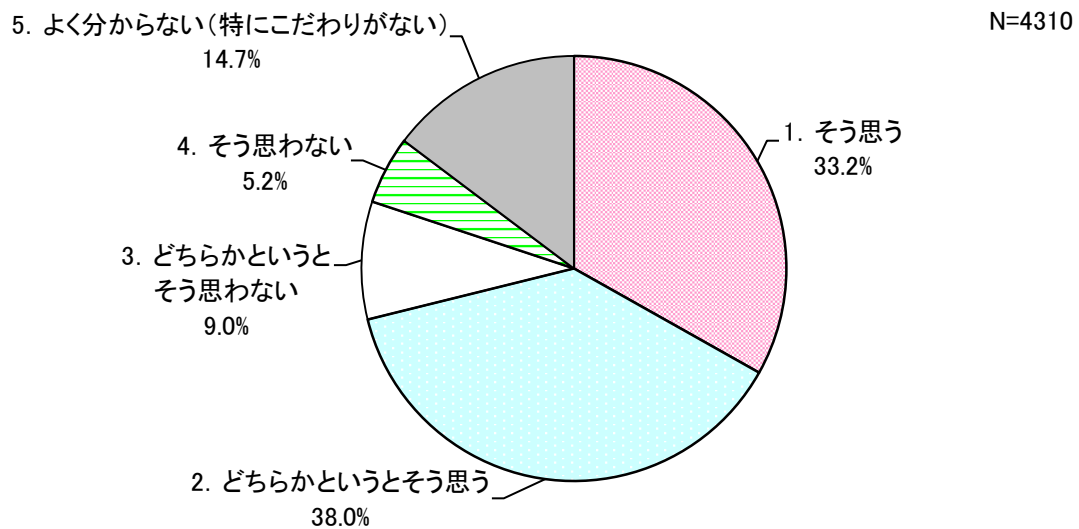
※ナビダイヤルについては [NTT コミュニケーションズ（株）のホームページ](#) をご覧ください

その他

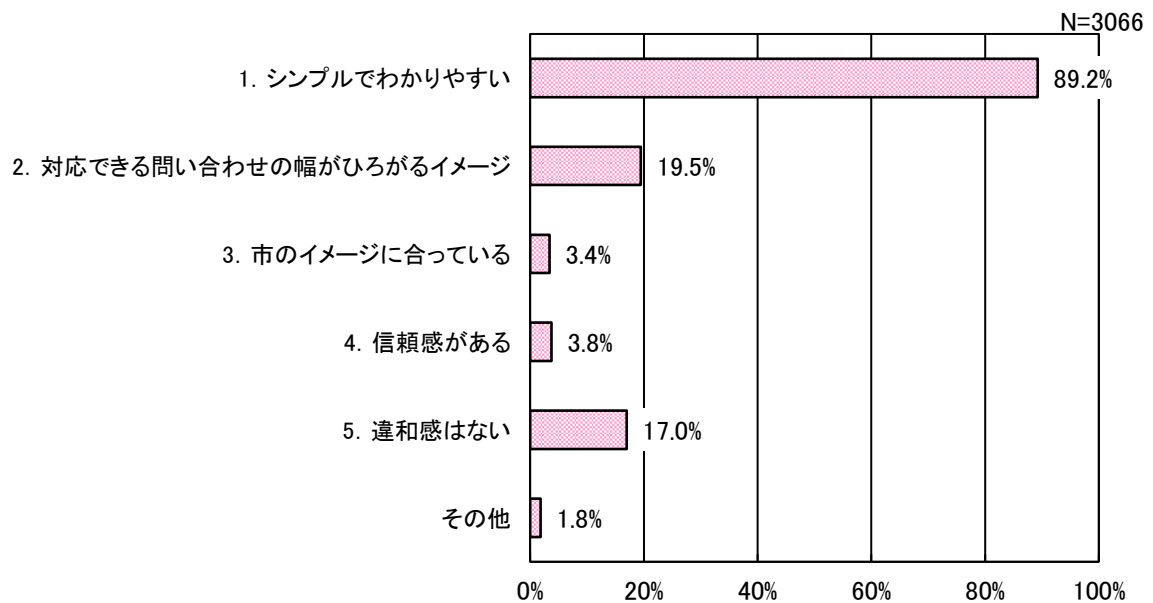
- ・オペレーターまでの接続に時間がかかる（待ち時間が長い）
- ・かけ放題が適応外なので料金がかかる
- ・ナビダイヤルを使ったことがない、知らない

【窓口「(仮称) 次期コンタクトセンター」の名称について】

問6 新しい問い合わせ窓口では、市役所代表電話と総合コールセンターの機能を統合し、電話対応以外にもメールやチャット等を用いて、幅広い問い合わせに対応します。あなたは、このようなサービスに対して「神戸市お問い合わせセンター」という名称はふさわしいと思いますか。



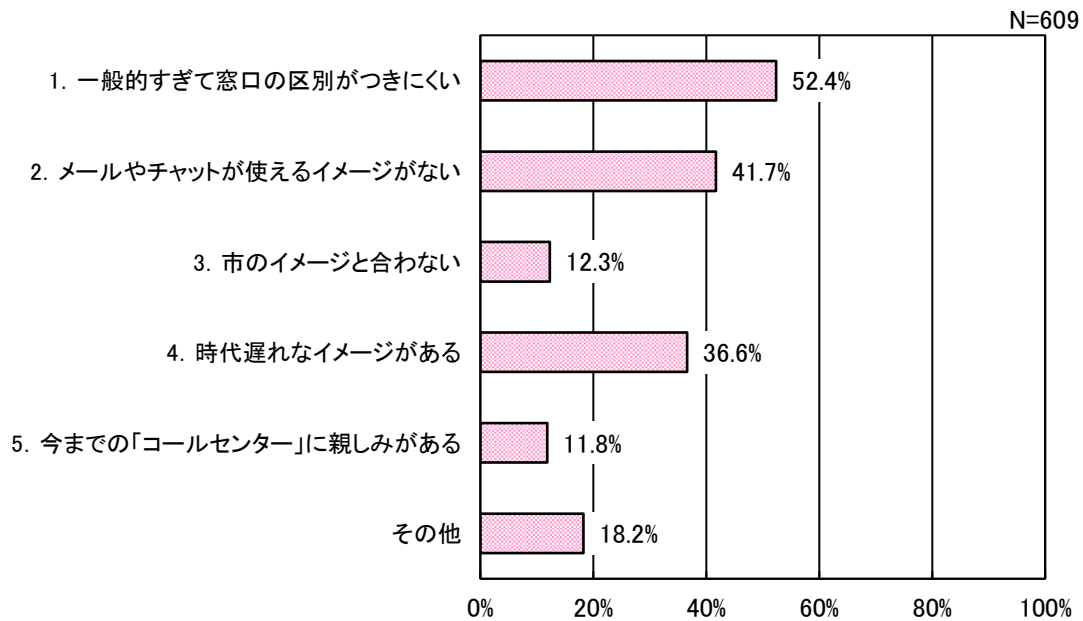
問7-1 「神戸市お問い合わせセンター」という名称がふさわしいと思われた理由として当てはまるものを回答してください。



その他

- ・イメージしやすい名称である
- ・横文字が入っていないので、高齢者にもわかりやすい

**問7-2** 「神戸市お問い合わせセンター」という名称がふさわしいと思わないと選ばれた理由として当てはまるものを回答してください。



その他

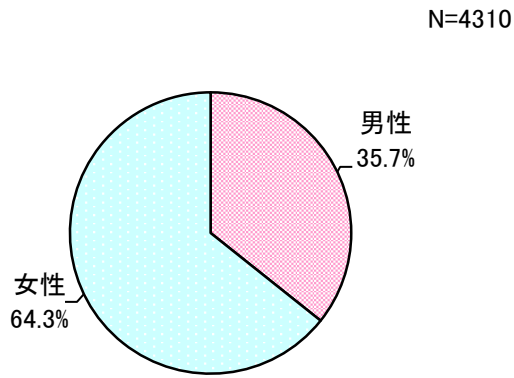
- ・ 名称が長い
- ・ 何について問い合わせできるのかわからない
- ・ 電話以外のツールで問い合わせ可能であり、利便性がある旨が伝わらない

**問8** 神戸市へのお問い合わせについて、ご意見等ありましたらご自由にお聞かせください。

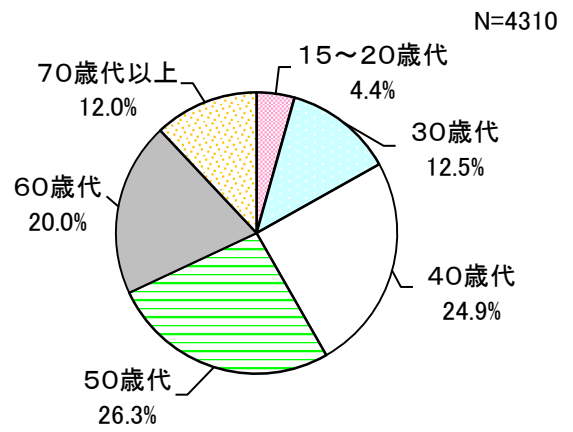
- ・ 何度か市役所、区役所へ問い合わせなどでお電話させていただきましたが、交換の窓口の方が丁寧に応対して下さいました。市民にとって最初の応対で話し易さが違いますので、名前もですが、市民にとってお電話しやすい窓口であって欲しいです。
- ・ 「こんなことはどの部署へ問い合わせをしたらいいんだろう？」と疑問になることが多々あり、どこに問い合わせればよいかわからず結局問い合わせを諦めることが大半なので、そのような場合に「わからない問い合わせはここにすれば OK」というような窓口を作ってください。
- ・ どこに問い合わせても、たらい回しでなく、迅速に適切な部署と連携できるのが良い。
- ・ インターネットやメールが便利だと思います。苦手な方や、人での対応が必要な場合もあるのも確か。AI を活用した応答範囲拡大を進めて、両方の利便性向上、省人化を図って頂きたいです。
- ・ メールの方が便利だと思われがちですが、やはり細かなニュアンスや聞きたいことについて、電話の方が圧倒的に早く解決できると思います。メールだと何回もやりとりが発生する場合があるし、チャットだとほしい答えが返ってこないことの方が多いです。
- ・ 手段より繋がりやすさ、欲しい答えがすぐに得られるといったスピード感を重視してほしい。

全 793 件のご意見をいただきました。ありがとうございました。

【性別】



【年代】



【区】

