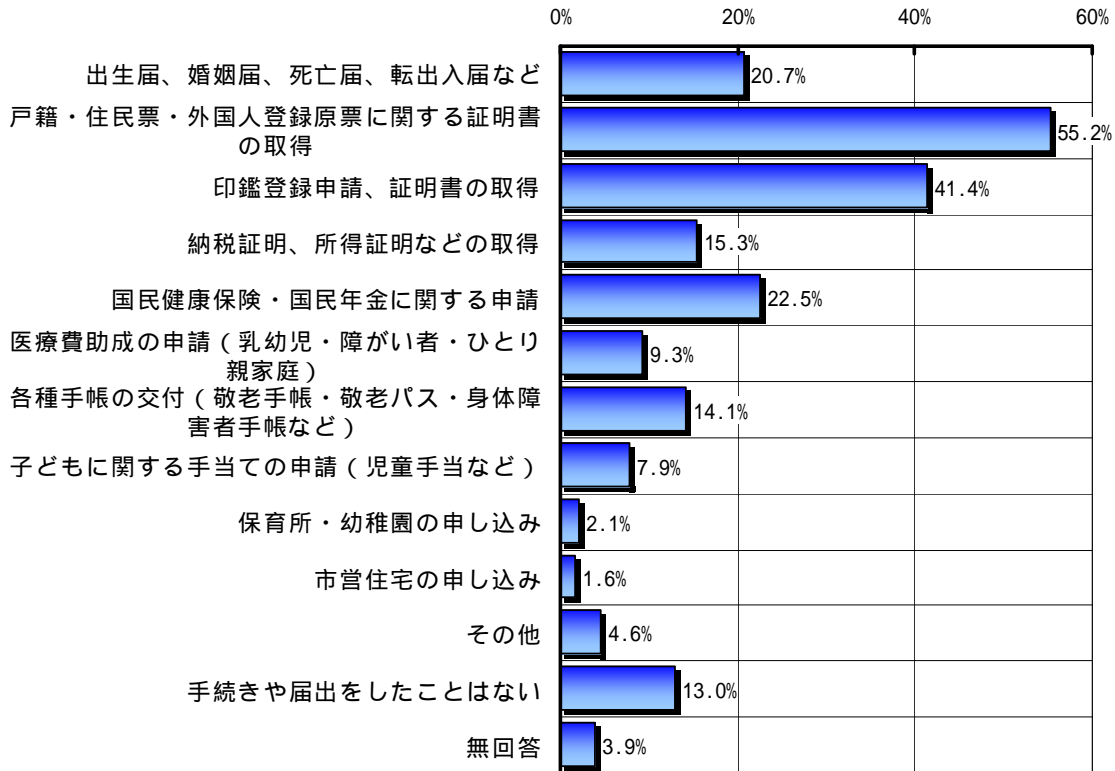
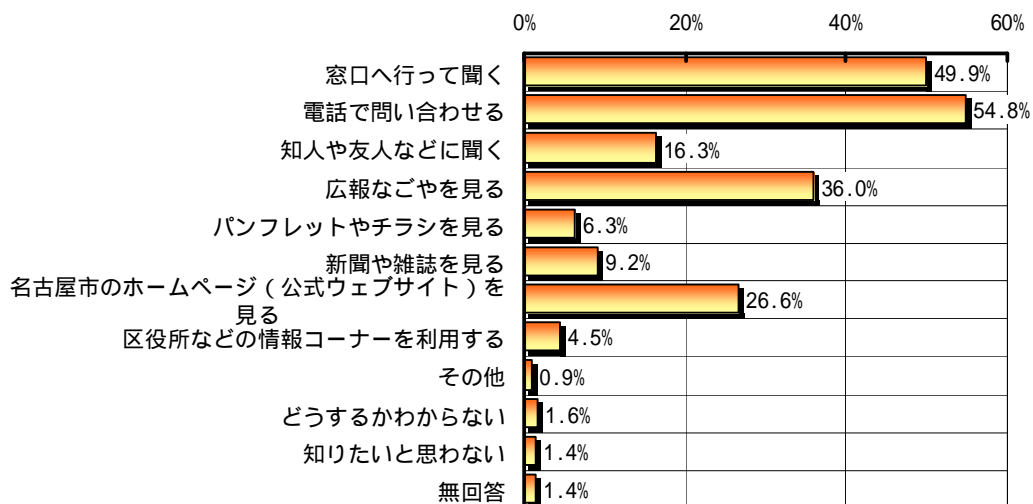


電話による市政総合案内について

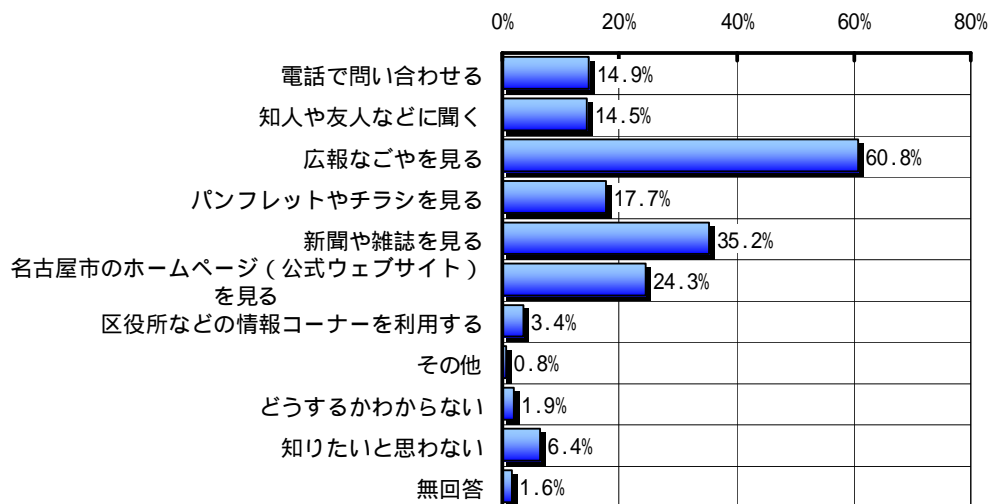
問1 あなたは、最近3年ぐらいの間に、どのような内容で市役所や区役所などの窓口で手続きや届出をしたことがありますか。(はいいくつでも)



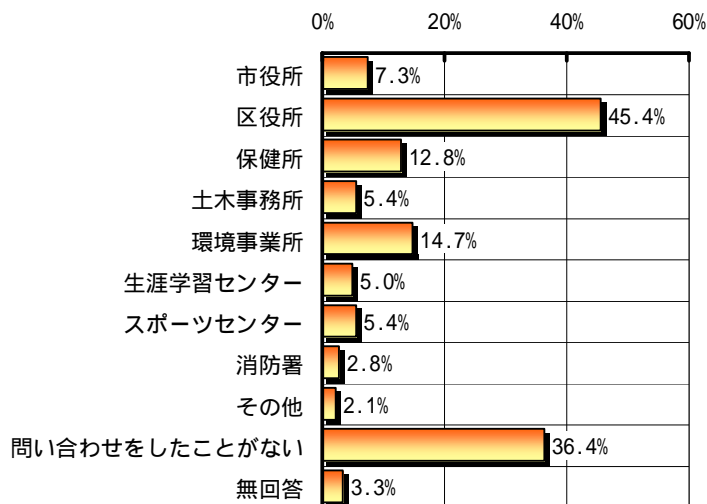
問2 あなたは、市が行う事務事業の内容や申請手続きについて知りたいとき、どうされますか。(はいいくつでも)



問3 あなたは、名古屋まつりなど市内で開催されるイベントについて知りたいとき、どうされますか。(はいいくつでも)

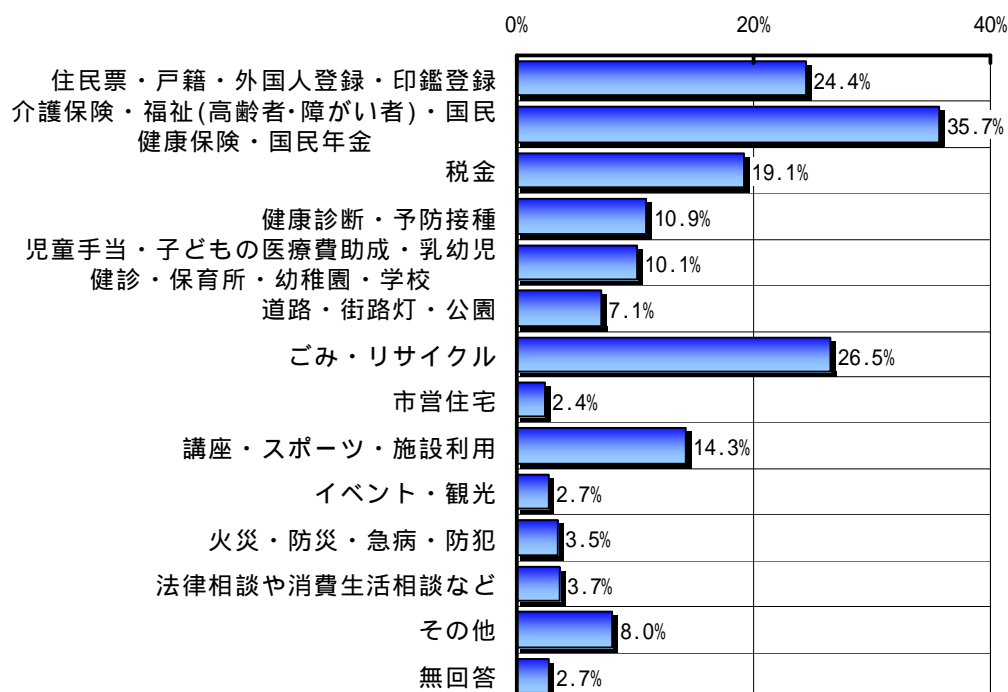


問4 あなたは、最近3年ぐらいの間に、次の市の機関に電話で問い合わせをしたことがありますか。(はいいくつでも)

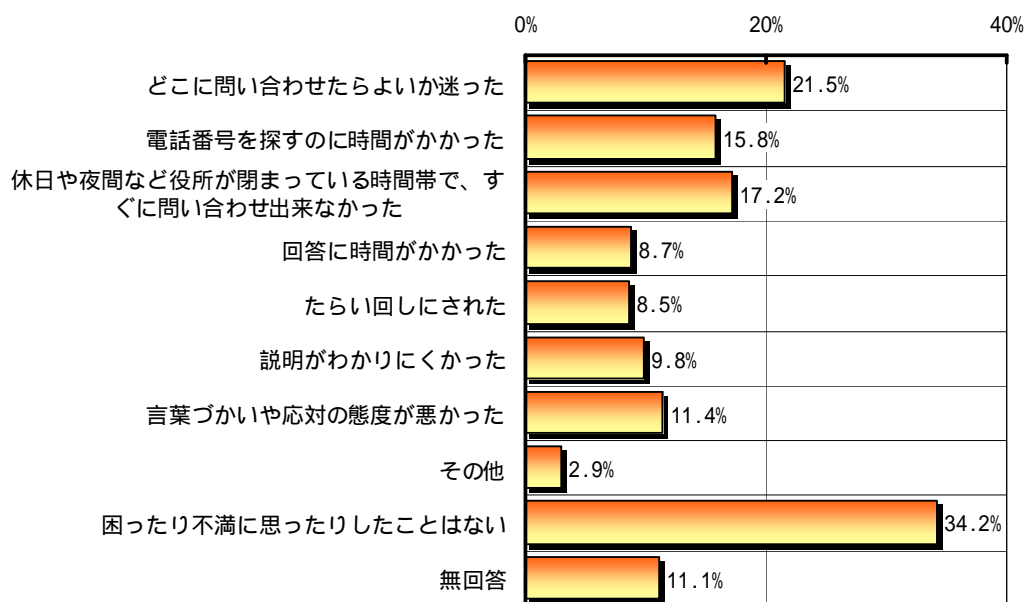


《問4で1～9と答えた方(電話で問い合わせたことがある方)におたずねします。》

問5 問い合わせの内容は次のうち、どのようなものでしたか。(はいくつでも)

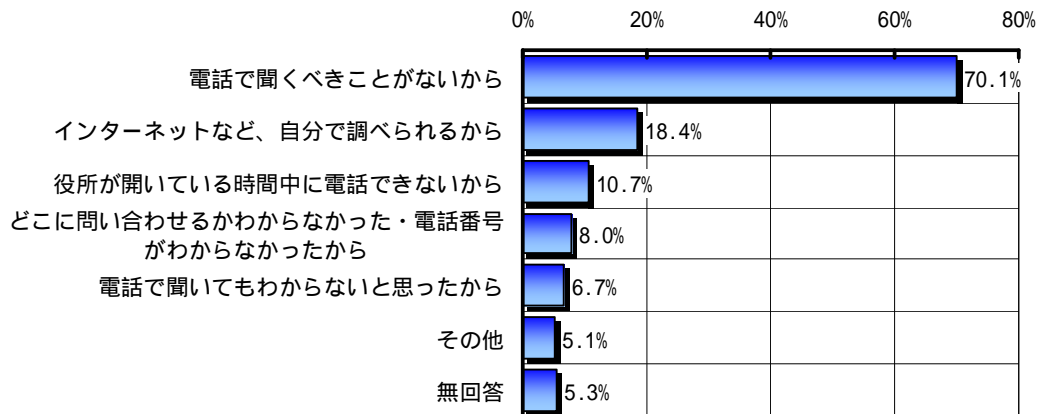


問6 電話による問い合わせで、困ったり不満に思ったりしたことがありますか。(はいくつでも)



《問4で10と答えた方(電話で問い合わせをしたことがない方)におたずねします。》

問7 その理由で該当するものをお選び下さい。(はいいくつでも)

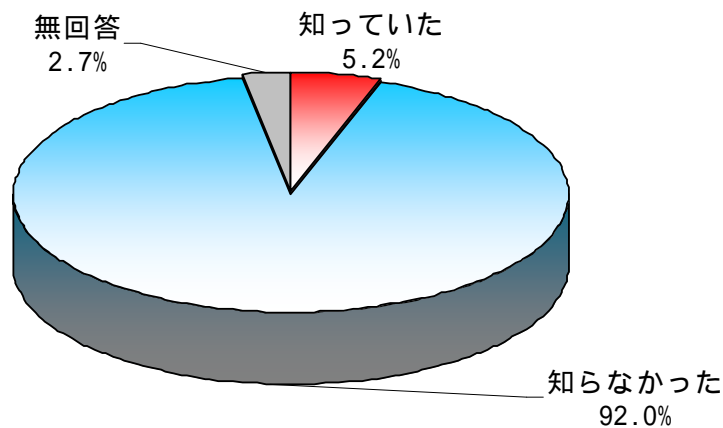


《すべての方におたずねします。》

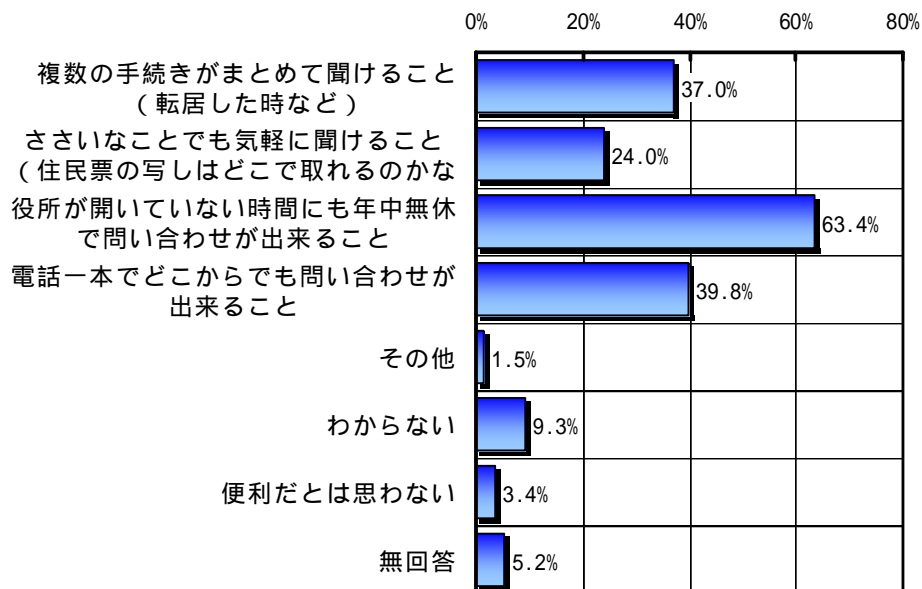
現在、窓口にお問い合わせいただく場合は、業務時間中にそれぞれの担当部署におたずねいただく必要があります。

本市では、専門の電話オペレーターによる市政総合案内窓口を平成20年度に開設する予定です。電話一本で、朝の8時から夜の9時まで年中無休でご利用いただけ、しかも、転居や結婚、出産などの際に必要な様々な手続きにも一度にお答えします。

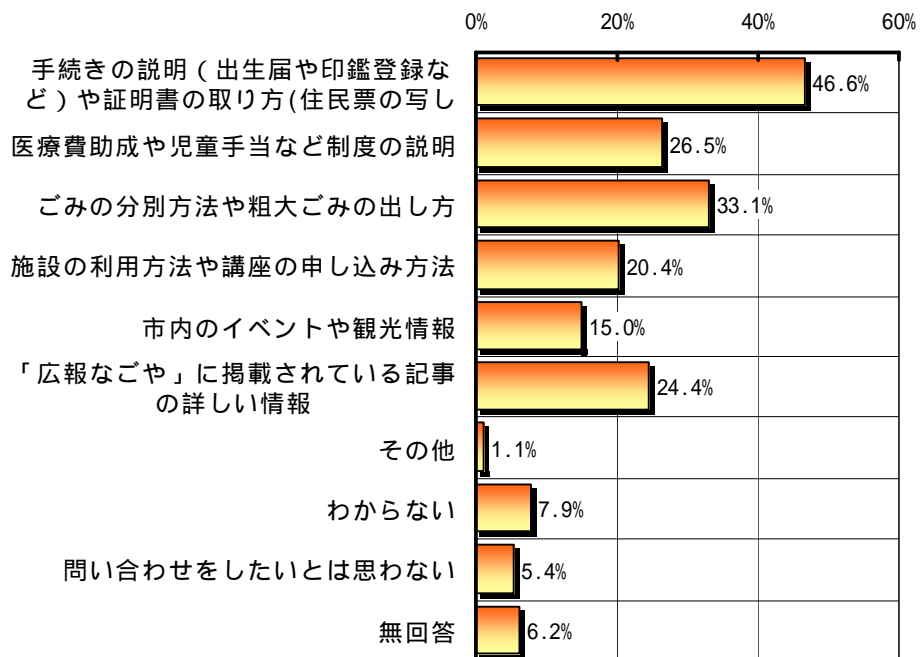
問8 あなたは、本市以外の自治体において、上記のようなサービスが始まっていることを知っていましたか。(はい1つだけ)



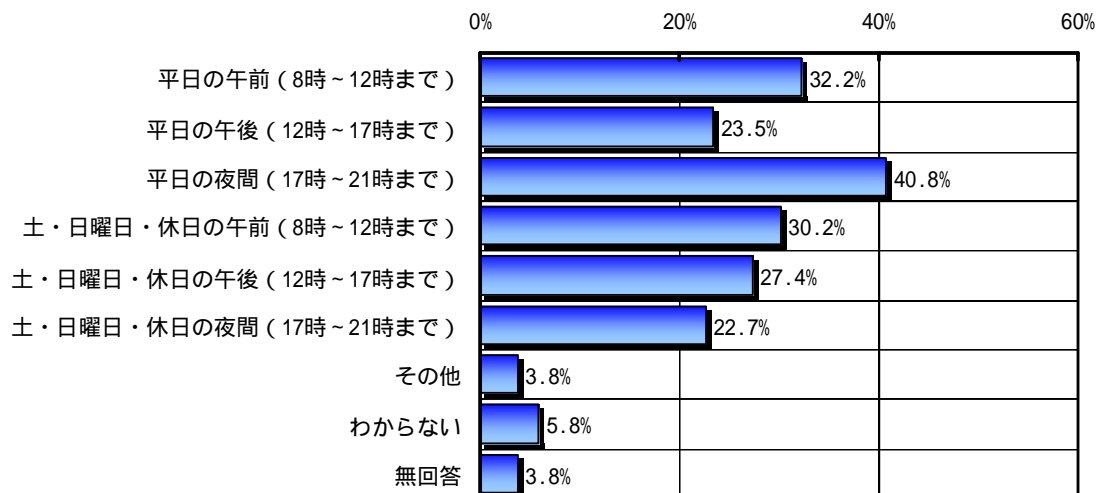
問9 あなたは、このサービスのどのようなところが便利だと思いますか。
(はいくつでも)



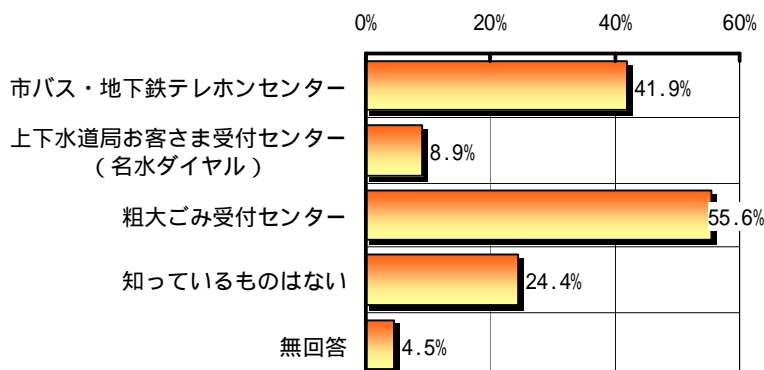
問10 次の案内内容の中で、あなたが便利だと思う情報は何か。(はいくつでも)



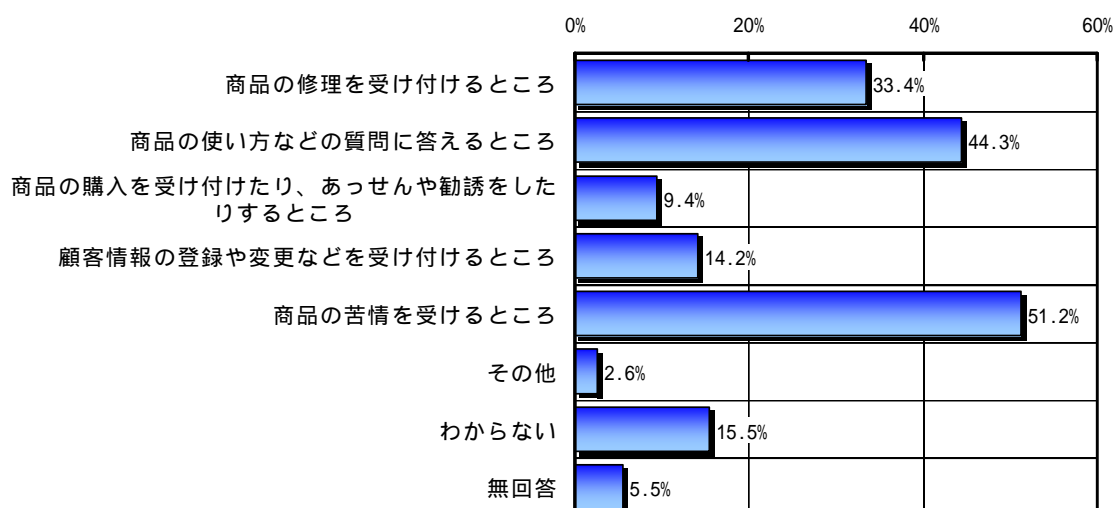
問11 あなたが電話で問い合わせをする場合、都合のよい時間帯はいつですか。
(はいくつでも)



問12 本市では、現在、次のような専門の電話案内や受付案内がありますが、ご存知のものはありますか。(はいくつでも)



問13 メーカー、コンピュータ関係、サービス業など多くの分野において、電話による顧客対応窓口(コールセンター)が設置されていますが、「コールセンター」という言葉を聞いてどのようなイメージを持ちますか。(はいいくつでも)



問14 名古屋市の電話による市政総合案内についてご意見やご要望がありましたらご自由にお書き下さい。

- ・ 相手が見えない電話対応なので、言葉使いは特に気をつけて欲しい。人によって同じ事を聞いても返事が違うのは困るのでちゃんと指導して欲しい。
【女性 20 歳代/家事専業/中区】
- ・ 親身になって、わかりやすく説明してほしい。市政総合案内のすること、出来ること役割を市民に浸透するよう、色々な手段で知らせてほしい。
【女性 50 歳代/アルバイト・パート(派遣も含む)/昭和区】
- ・ 電話一本で各種手続きなど分からないことを問い合わせられるようになり、役所の窓口まで行く手間が省け、とても便利になると思います。要望ですが、電話がつながりにくくならないよう余裕をもったオペレーター、電話回線の設置をお願いします。
【男性 20 歳代/会社員・公務員(フルタイム)/昭和区】
- ・ 電話もいいけどメールによる問い合わせがよい。いつでも無料で問い合わせができる。
【男性 50 歳代/会社員・公務員(フルタイム)/南区】

属 性

F 1 あなたの性別は				
	回答者数	男性	女性	無回答
n	1,031	405	605	21
%	100.0	39.3	58.7	2.0

F 2 あなたの年齢は								
	回答者数	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳以上	無回答
n	1,031	107	149	156	207	202	189	21
%	100.0	10.4	14.5	15.1	20.1	19.6	18.3	2.0

F 3 あなたのご職業は何ですか。									
	回答者数	会社 員・公務 員(フル タイム)	自営・自 由業	アルパ イト・ パート (派遣 も含む)	家事専 業	学生	無職(定 年後も 含む)	その他	無回答
n	1,031	296	98	154	205	23	198	33	24
%	100.0	28.7	9.5	14.9	19.9	2.2	19.2	3.2	2.3

F 4 あなたには、次に該当するお子さまはいらっしゃいますか。						
	回答者数	乳幼児	小学生	中学生	該当す る者は いない	無回答
n	1,031	92	89	54	803	42
%	100.0	8.9	8.6	5.2	77.9	4.1

F 5 お住まいの区はどちらですか。									
	回答者数	千種区	東区	北区	西区	中村区	中区	昭和区	瑞穂区
n	1,031	73	37	82	62	64	28	51	54
%	100.0	7.1	3.6	8.0	6.0	6.2	2.7	4.9	5.2
	熱田区	中川区	港区	南区	守山区	緑区	名東区	天白区	無回答
n	34	94	65	66	76	84	72	67	22
%	3.3	9.1	6.3	6.4	7.4	8.1	7.0	6.5	2.1

(注) 比率はパーセントで表し、小数点以下第2位を四捨五入して算出しました。そのためパーセントの合計が100にならないこともあります。