

モニター番号 番
(必ず記入してください)

平成21年度第2回 区政モニターアンケート
足立区コールセンター『お問い合わせコール あだち』について

足立区役所の代表電話には1日約2,000件、年間で約50万件ものお問い合わせがあります。

お問い合わせの中には、内容が複数の部署に係るものもあり、担当部署ごとに回答するため、「たらい回し」とお叱りをいただくこともあります。

このようなご意見にお応えするために、区の様々な手続きや住民票の取り方、イベント情報、施設案内などについて、オペレーターがお答えするコールセンター、「お問い合わせコール あだち」を平成20年1月21日から開設いたしました。これまでに、延べ約11万件、1日(平成21年12月平日)平均では、約270件のお問い合わせをいただいています。

コールセンターでは、お問い合わせのほか一部のイベントや講座の申し込み受付なども行っています。

今回のモニターアンケートでは、コールセンターについての周知度や期待されることなどをお尋ねし、今後のあり方や現在までの評価の参考にさせていただきたいと思えます。

アンケートにご協力をいただくとともに、ぜひコールセンターをご利用いただきますようお願いいたします。

足立区コールセンター 『お問い合わせコール あだち』

電話番号 03 - 3880 - 0039
受付時間 毎日 午前8時から午後7時
(1月1日から3日を除く。)
ファクス番号 03 - 3880 - 0041 (24時間受付)
Eメールでのお問い合わせは準備中です



問1 あなたは、足立区のコールセンター『お問い合わせコール あだち』を知っていますか。

(は1つだけ)

- (1) 「お問い合わせコール あだち」という名前も電話番号も知っていた
- (2) 「お問い合わせコール あだち」という名前、または電話番号のどちらかを知っていた
- (3) 名前や電話番号までは知らないが、コールセンターがあることは知っていた

(4) 全く知らなかった 問6へ

▶《 問1で(1)~(3)に をつけた方のみうかがいます 》

問2 足立区のコールセンターを利用したことがありますか。

(は1つだけ)

(1) ある 問3へ

(2) ない 問6へ

▶《 問3から問5は、問2で(1)に をつけた方のみうかがいます 》

問3 これまでにどのくらい、コールセンターを利用していますか。

(は1つだけ)

- (1) 聞きたいことがあるときはほとんど利用している
- (2) 週に1, 2回程度
- (3) 月に1, 2回程度
- (4) 数回程度

《問2で(1)に をつけた方のみお答えください》

問4 あなたがコールセンターを利用して感じたことを、以下の中から選んでください。

(は2つまで)

- (1) 聞きたいことを、詳しく丁寧に説明してくれるのでわかりやすい
 - (2) 区役所が休みのときにも対応してくれるのでいい
 - (3) あちらこちらの部署に電話を回されたりせず、1回で対応してくれるのでいい
 - (4) 職員に比べてオペレーターが丁寧に対応してくれるのでいい
 - (5) 聞きたいことに詳しく答えてくれなかった、説明がよくわからなかった
 - (6) 結局担当部署に電話をつながれたので、代表電話にかけるか、担当部署の直通にかけた方がいい
 - (7) 回答までに時間がかかりすぎる
 - (8) 特に何も感じなかった
 - (9) その他(以下にお書きください)
-
-
-

《問2で(1)に をつけた方のみお答えください》

問5 区役所の情報を調べるとき、あるいは区役所に問い合わせるときに、あなたはまず第一に何をしますか。

(は1つだけ)

- (1) コールセンター(3880-0039)に電話をかけて聞く
- (2) 区役所の代表電話(3880-5111)に電話をかけて、担当する部署を教えてもらう
- (3) あだち広報などで確認する
- (4) わたしの便利帳(リブイン)で調べる
- (5) 区のホームページで確認する
- (6) その他(以下にお書きください)

()

問7へお進み下さい

《問1で(4)か問2で(2)に をつけた方のみお答えください》

問6 区役所の情報を調べるとき、あるいは区役所に問い合わせるときには、あなたはまず第1に何をしますか。

(は1つだけ)

- (1) 区役所の代表電話(3880-5111)に電話をかけて、担当する部署を教えてください
 - (2) あだち広報などで確認する
 - (3) わたしの便利帳(リブイン)で調べる
 - (4) 区のホームページで確認する
 - (5) その他(以下にお書きください)
- ()

問7から最後の問いまではすべての方に向かっていきます。

問7 あなたは、コールセンターに電話した時、どんな問い合わせに答えてくれると便利だと思いますか。

(はあてはまるものすべて)

- (1) 区の手続きや証明書発行などの案内
- (2) 区が主催するイベントや講座などのお知らせ
- (3) 区が行なう健康診断やセミナーなどの申し込み受付
- (4) 区施設までの交通機関や道案内
- (5) 英語・中国語・韓国語などによる問い合わせ回答
- (6) ご自身の保険料や税金など個人情報にかかる問い合わせ回答
- (7) 休日診療している診療所・医療機関の案内
- (8) 区役所以外の区内団体(町会・自治会・警察・消防)が主催するイベントなどの案内
- (9) ケーブルテレビ足立などで紹介されたお店や、口コミで広まったお店の紹介
- (10) 区内の観光案内や宿泊場所などに関する案内
- (11) 弁護士など専門家との相談の予約受付
- (12) 区内で起きた事件や事故、インフルエンザの発生状況等の速報
- (13) その他(次ページにお書きください)

問8 あなたはコールセンターのことを何で知りましたか。見たことあるもの、知るきっかけになったもの、すべてに をしてください。

(はあてはまるものすべて)

- (1) 区の発行する冊子 (資源とごみの分け方出しかたなど)
- (2) あだち広報
- (3) コールセンターの名称・電話番号が書いてある横断幕または横看板 (毎年3月頃区役所本庁舎、竹の塚第三団地3号棟西側陸屋根に掲示)
- (4) 足立区ホームページ
- (5) コールセンターのシール (同封資料参照)
- (6) コールセンターのちらし
(平成20年3月頃全戸配付 同封資料参照)
- (7) 家族・友人などの口コミ
- (8) わたしの便利帳 (リブイン)
- (9) あだちシティビジョン (北千住駅西口駅前大型モニター) でのCM放映 (平成19年12月17日～31日実施)
- (10) ケーブルテレビ足立で放映した広告CM
- (11) その他 (以下にお書きください)
()
- (12) まったく知らなかった

問9 問8であなたが選んだものの中で、コールセンターを知る上で一番役立ったものはどれですか。

(は1つだけ)

- (1) 区の発行する冊子 (資源とごみの分け方出しかたなど)
- (2) あだち広報
- (3) コールセンターの名称・電話番号が書いてある横断幕または横看板 (毎年3月頃区役所本庁舎、竹の塚第三団地3号棟西側陸屋根に掲示)
- (4) 足立区ホームページ
- (5) コールセンターのシール (同封資料参照)
- (6) コールセンターのちらし
(平成20年3月頃全戸配付 同封資料参照)
- (7) 家族・友人などの口コミ
- (8) わたしの便利帳 (リブイン)
- (9) あだちシティビジョン (北千住駅西口駅前の大型モニター) でのCM放映 (平成19年12月17日～31日実施)
- (10) ケーブルテレビ足立で放映した広告CM
- (11) その他 (以下にお書きください)
()
- (12) まったく知らなかった

問10 あなたは、足立区に関する情報を何から得ていますか。

(は2つまで)

- (1) あだち広報、わたしの便利帳、公社ニュース「ときめき」など
区が発行する定期刊行物
- (2) 区役所の各所属などにおかれている区が発行したパンフレット
- (3) 区のホームページ、Aメール(足立区メール配信サービス)などの、
区が情報源の電子媒体
- (4) 新聞、雑誌など区が発行元でない書籍
- (5) ケーブルテレビ、区以外のホームページなどの区が情報源でない
電子媒体
- (6) 知人・友人からの口コミ
- (7) コールセンター「お問い合わせコール あだち」
- (8) その他(以下にお書きください)

問11 足立区コールセンター『お問い合わせコール あだち』について、ご
意見・ご要望・ご質問がありましたらお書きください。

(自由意見)

ご協力ありがとうございました。
モニター番号が書かれているか、もう一度確認してください。