

令和3年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「安全でおいしい水」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問9-11

各種手続きのオンライン化が便利でないと思う理由

問9-10で「2. 思わない」と回答された方にお尋ねします。

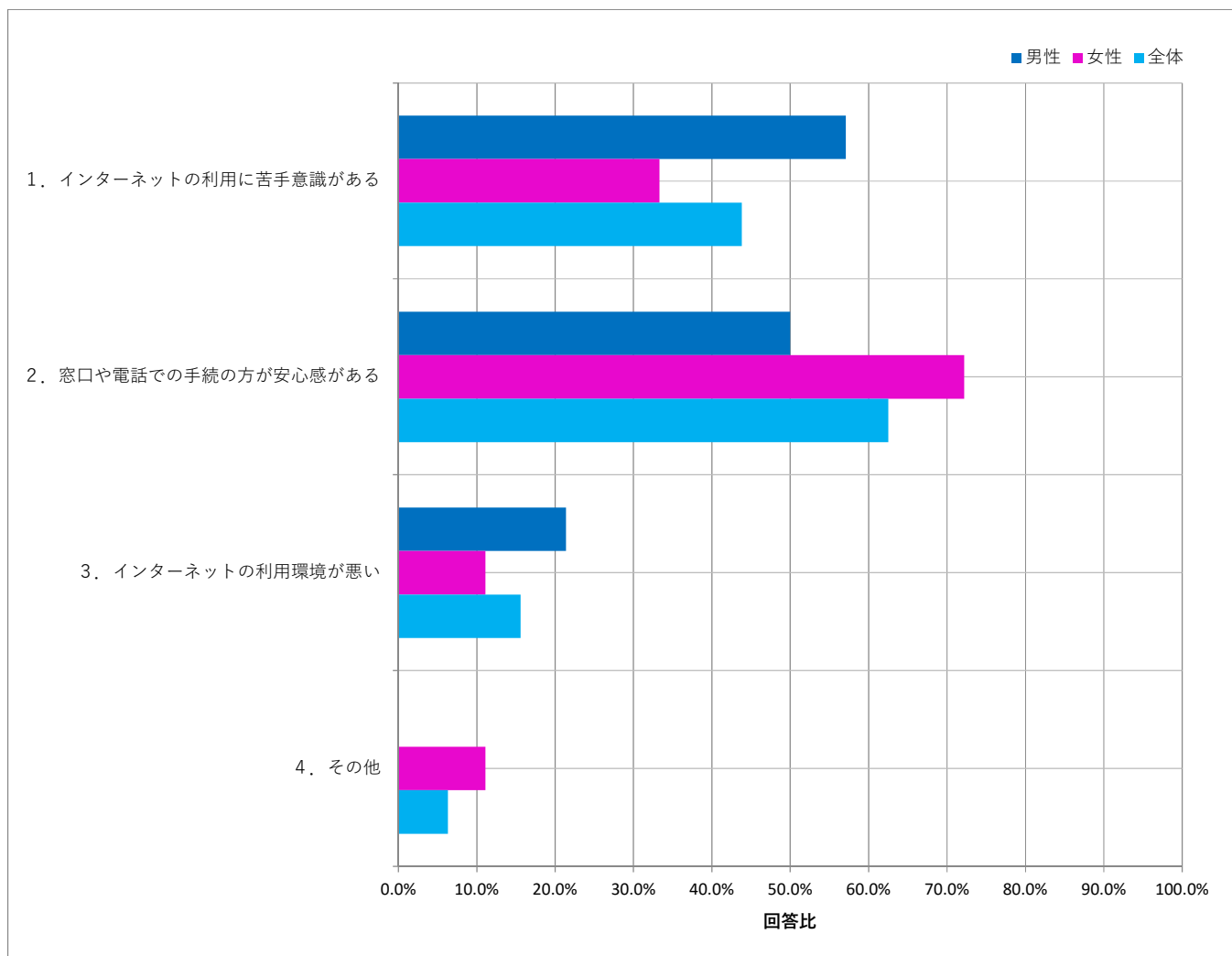
理由を教えてください。いくつでもお選びください。

N=32

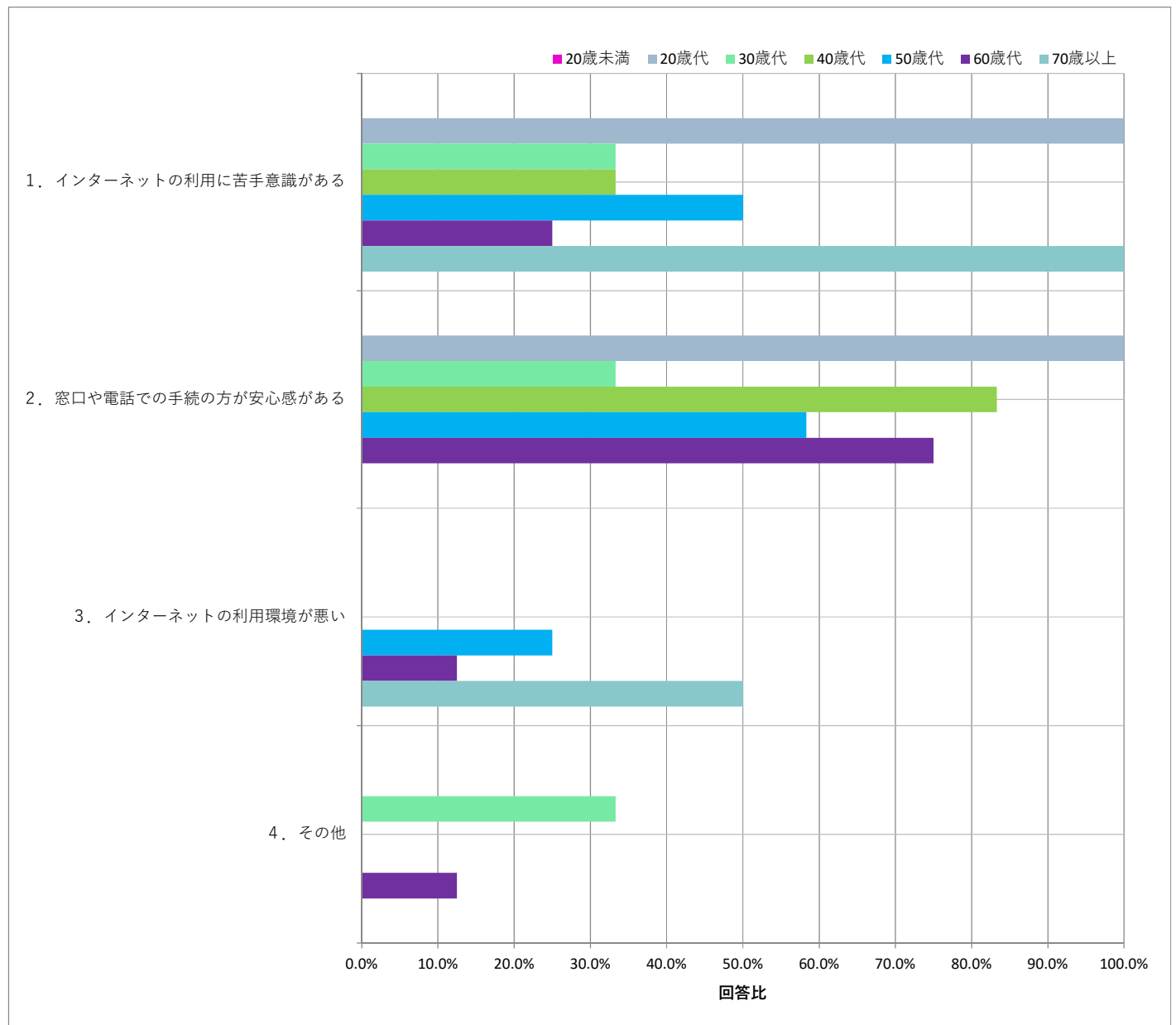
| 設問 | 回答数 | 回答比率 |
|------------------------|-----|-------|
| 1. インターネットの利用に苦手意識がある | 14 | 43.8% |
| 2. 窓口や電話での手続きの方が安心感がある | 20 | 62.5% |
| 3. インターネットの利用環境が悪い | 5 | 15.6% |
| 4. その他 | 2 | 6.3% |

「窓口や電話での手続きの方が安心感がある」が62.5%と最も割合が高く、次いで「インターネットの利用に苦手意識がある」が43.8%、「インターネットの利用環境が悪い」が15.6%の順で割合が高い結果となりました。

| 性別 | 回答数・比率 | | |
|------------------------|-----------|------------|------------|
| | 男性 | 女性 | 全体 |
| | 14 | 18 | 32 |
| 1. インターネットの利用に苦手意識がある | 8 57.1% | 6 33.3% | 14 43.8% |
| 2. 窓口や電話での手続きの方が安心感がある | 7 50.0% | 13 72.2% | 20 62.5% |
| 3. インターネットの利用環境が悪い | 3 21.4% | 2 11.1% | 5 15.6% |
| 4. その他 | 0 0.0% | 2 11.1% | 2 6.3% |



| 年代 | 回答数・比率 | | | | | | |
|-----------------------|--------|------|------|------|------|------|-------|
| | 20歳未満 | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳以上 |
| | 0 | 1 | 3 | 6 | 12 | 8 | 2 |
| 1. インターネットの利用に苦手意識がある | 0 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 |
| 2. 窓口や電話での手続の方が安心感がある | 0 | 1 | 1 | 5 | 7 | 6 | 0 |
| 3. インターネットの利用環境が悪い | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 1 |
| 4. その他 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |



その他意見

| 年代 | 性別 | 意見 |
|------|----|---|
| 60歳代 | 女性 | 定着するまで、両方の手続が出来たら便利。インターネットで、完結しない場合困る。 |
| 30歳代 | 女性 | インターネットはある程度利用できるが、好きでない |