

e-モニターアンケート結果報告書

アンケート名称	市川市公式 LINE の利用についてのアンケート
担当部・課名	市長公室 広報広聴課
アンケート結果の市政への反映状況	
<p>今回のアンケートは、市政情報の発信及び各種手続きの利便性向上等を目的として、平成 31 年に開設した市公式 LINE アカウントを、より多くのかたにご利用いただくため、現在市公式 LINE をご利用でない方を中心にご意見をいただくよう実施しました。</p> <p>モニターの皆様が市の情報収集をする際に使用する機器は、スマートフォンが 65%とパソコン使用者の倍でした。しかしその中でも市公式 LINE を使用したことがない方が 65%と多くおり、その大きな理由としては 43%の方が市公式 LINE の存在を知らなかったことでした。</p> <p>以上の事から、LINE の環境基盤は整っているものの、周知不足が課題になっていることから、広報いちかわや市公式 Web サイトでのより効果的 PR が必要になりました。</p> <p>一方でメール情報配信サービス等での情報収集でも十分との回答があり、他媒体との効果的な利用について検証が必要となります。</p> <p>今後欲しい機能としては電子申請や窓口予約、図書や施設の予約などが上位を占めており、手続きのオンライン化が求められています。また、防災機能についても上位となっており、防災意識の高まりや、現在運用されているリッチメニューの有効性も確認できました。さらに市政情報やイベント情報を求める声も多く、現在の LINE 運用の方向性と合致していますが、さらなる充実・効果的な活用が求められています。</p> <p>デザイン面では、わかりやすいとの回答が最も多く、否定的な意見は 11%と、おおむね良好ですが、使いたい機能の場所がわからない・手順がわからない・文字が小さいといった意見があるため、導線を含めデザイン面で工夫できる部分もあると考えています。</p> <p>この度はご協力ありがとうございました。</p>	