

---

# コールセンターの利用状況、 サービスの評価について

---

調査主体:  インターネット時代の「i.m.press」を推進する  
株式会社アイ・エム・プレス

## 生活に関するアンケート

### 調査概要

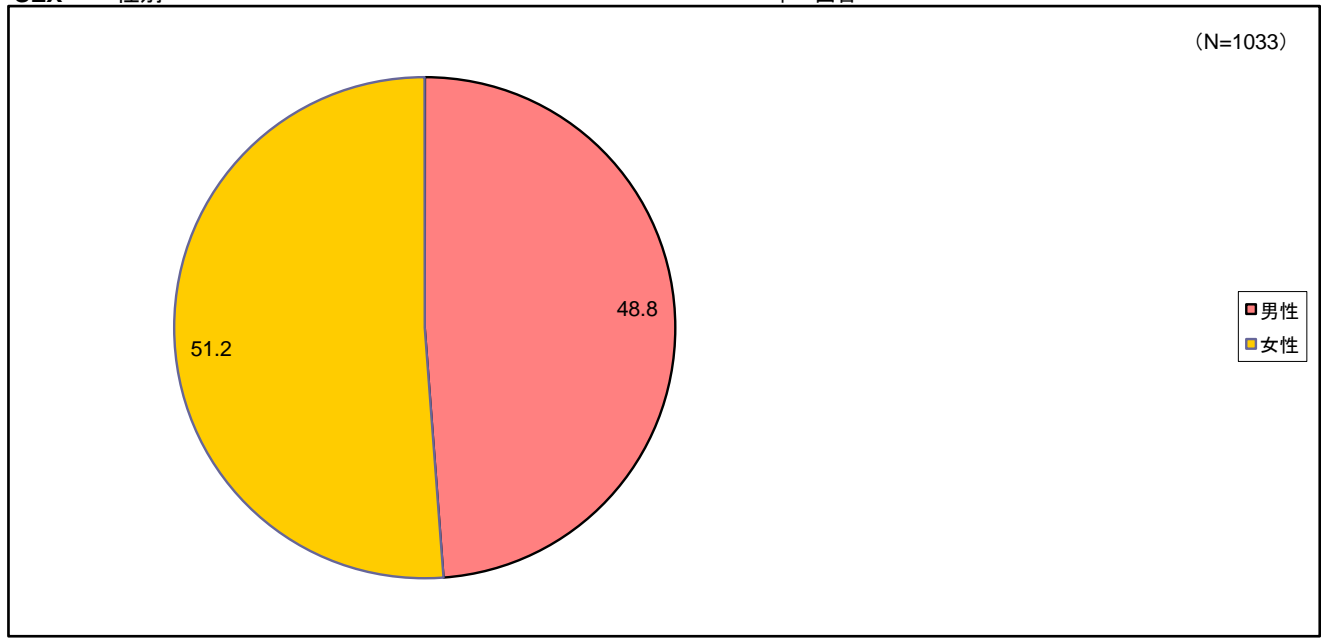
調査ID	13597
商品種別	myアンケート（事前調査＋本調査）
調査手法	インターネットリサーチ
調査票タ	生活に関するアンケート
調査機関	株式会社ドウ・ハウス
実施期間	2013年06月28日(金)～2013年07月01日(月)
事前調査	2,084
本調査サ	1,033

設問番号	設問文	集計表	グラフ	FA
SEX	性別	<a href="#">TABLE01</a>	<a href="#">GRAPH01</a>	
AGE10	年齢(10歳刻み)	<a href="#">TABLE02</a>	<a href="#">GRAPH02</a>	
AGE5	年齢(5歳刻み)	<a href="#">TABLE03</a>	<a href="#">GRAPH03</a>	
MARRIA	未既婚	<a href="#">TABLE04</a>	<a href="#">GRAPH04</a>	
PREF	都道府県	<a href="#">TABLE05</a>	<a href="#">GRAPH05</a>	
AREA	地域	<a href="#">TABLE06</a>	<a href="#">GRAPH06</a>	
ALLOC	割付	<a href="#">TABLE07</a>	<a href="#">GRAPH07</a>	
FQ1	あなたは、「注文、問い合わせ、相談、テクニカルサポート、意見・要望、苦情」等で「コールセンター(コンタクトセンター)」を利用したことがありますか。	<a href="#">TABLE08</a>	<a href="#">GRAPH08</a>	
FQ2	あなたの職業を教えてください。	<a href="#">TABLE09</a>	<a href="#">GRAPH09</a>	<a href="#">FQ2FA12</a>
Q1	どの業種のコールセンター(コンタクトセンター)を利用しますか。	<a href="#">TABLE10</a>	<a href="#">GRAPH10</a>	<a href="#">Q1FA8</a>
Q2	企業・団体のコールセンター(コンタクトセンター)に電話をかける頻度は、どのぐらいですか。	<a href="#">TABLE11</a>	<a href="#">GRAPH11</a>	
Q3	Webサイトやeメール・チャットを利用して、企業・団体に連絡する頻度はどのぐらいですか。	<a href="#">TABLE12</a>	<a href="#">GRAPH12</a>	
Q4	電話やeメール・チャットで企業・団体に連絡する用件は、どのようなことが多いですか。	<a href="#">TABLE13</a>	<a href="#">GRAPH13</a>	<a href="#">Q4FA6</a>
Q5	企業や団体に苦情申し立てをする時、どのような方法をとりますか。	<a href="#">TABLE14</a>	<a href="#">GRAPH14</a>	
Q6	利用するソーシャルメディアは何ですか。	<a href="#">TABLE15</a>	<a href="#">GRAPH15</a>	
Q7	特に何も行わないのはなぜですか。			<a href="#">Q7</a>

Q8	企業・団体の電話対応には満足していますか。	<a href="#">TABLE16</a>	<a href="#">GRAPH16</a>	
Q9	企業・団体の電話対応に不満を感じることは多いのは、どのような点ですか。*※3つまでお選びください。	<a href="#">TABLE17</a>	<a href="#">GRAPH17</a>	<a href="#">Q9FA14</a>
Q10	自宅で企業・団体から営業や販売促進の電話を受ける頻度はどのくらいですか。	<a href="#">TABLE18</a>	<a href="#">GRAPH18</a>	
Q11	企業・団体からの営業や販売促進の電話について、どのような場合であれば受け入れられますか。	<a href="#">TABLE19</a>	<a href="#">GRAPH19</a>	<a href="#">Q11FA5</a>
Q12	コールセンター(コンタクトセンター)のサービスに求めたいことは何ですか。	<a href="#">TABLE20</a>	<a href="#">GRAPH20</a>	<a href="#">Q12FA8</a>
Q13	どのソーシャルメディアでのサービスをご希望ですか。	<a href="#">TABLE21</a>	<a href="#">GRAPH21</a>	
Q14	コールセンター(コンタクトセンター)のコミュニケーターに求めたいことは何ですか。	<a href="#">TABLE22</a>	<a href="#">GRAPH22</a>	<a href="#">Q14FA6</a>

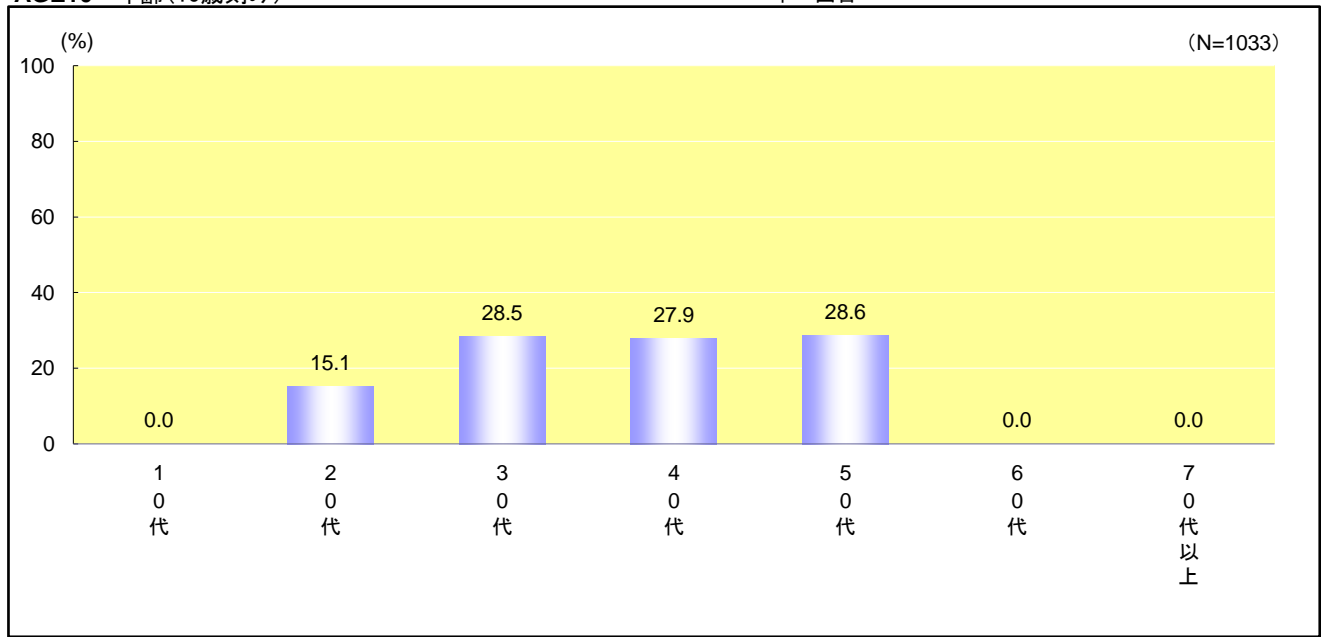
SEX 性別

単一回答



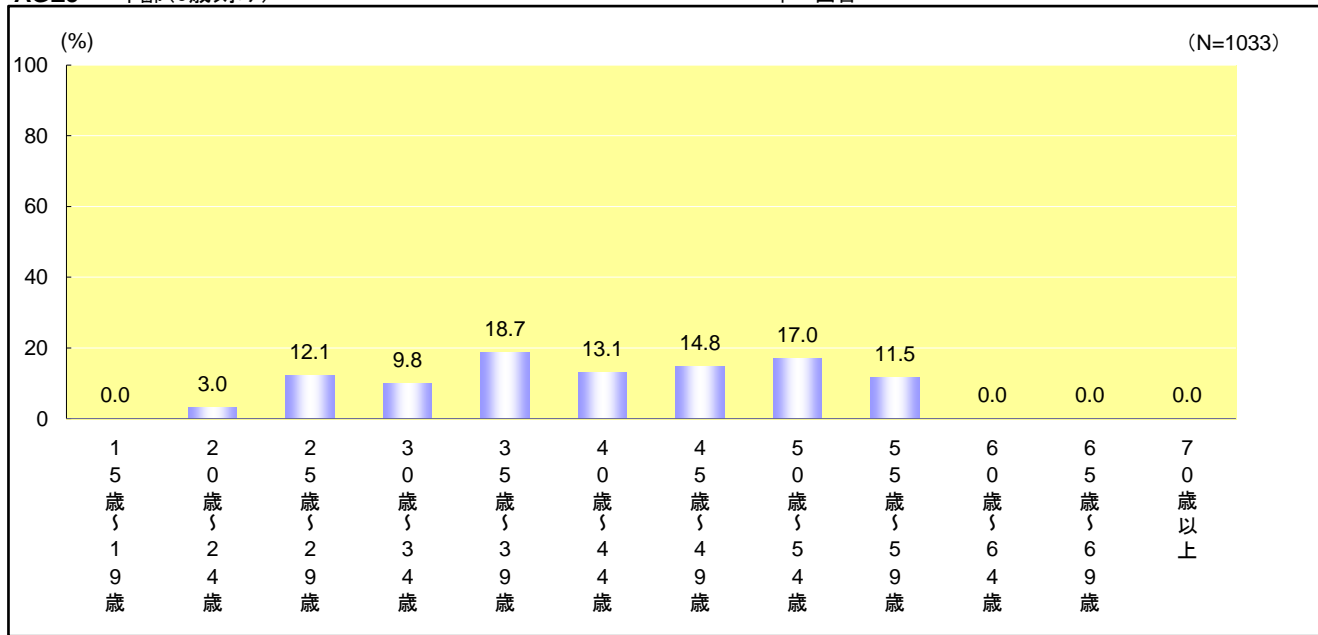
AGE10 年齢(10歳刻み)

単一回答



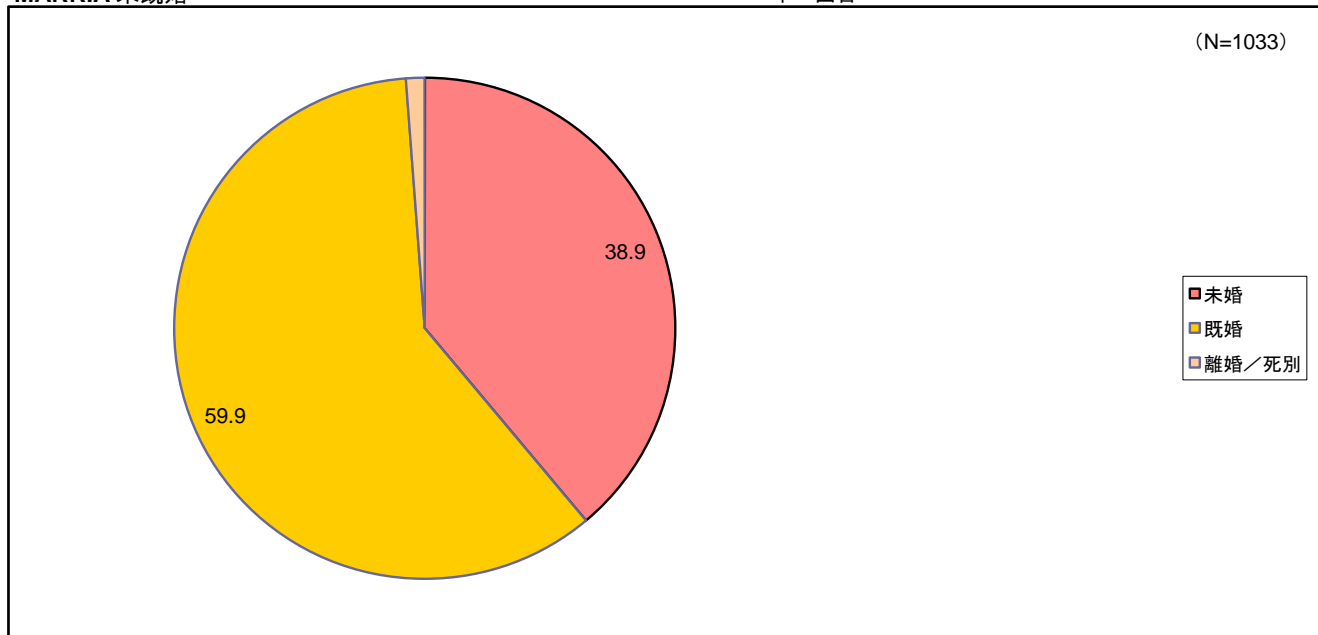
**AGE5 年齢(5歳刻み)**

単一回答



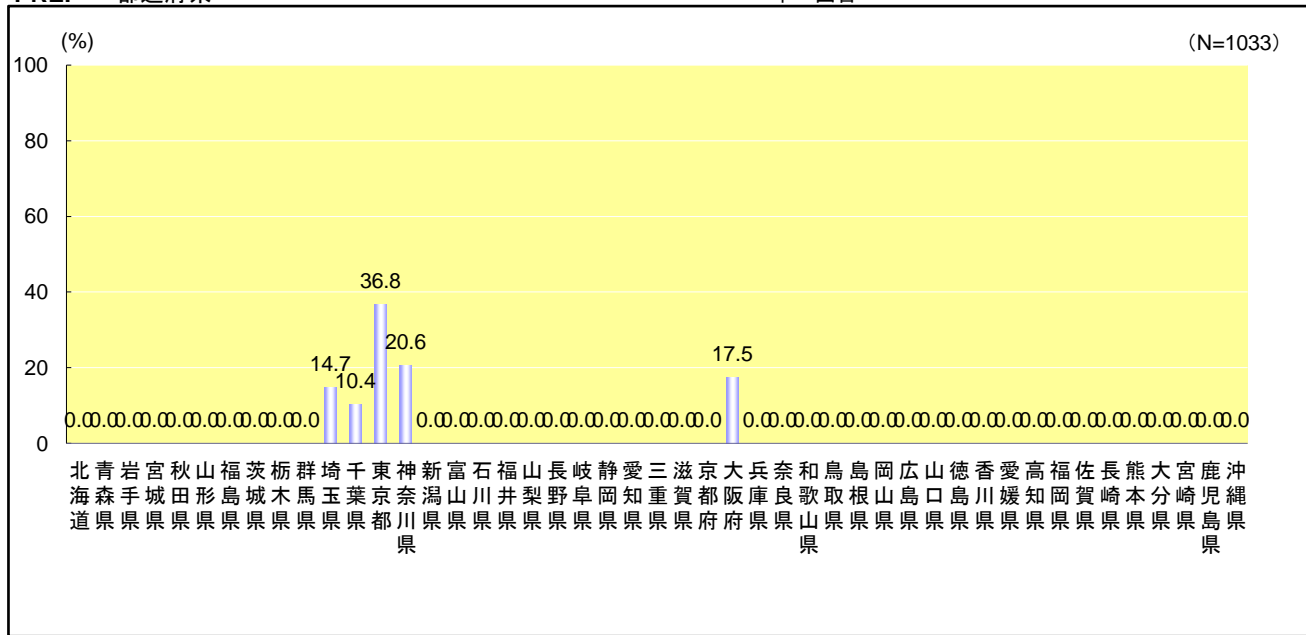
**MARRIA 未既婚**

単一回答



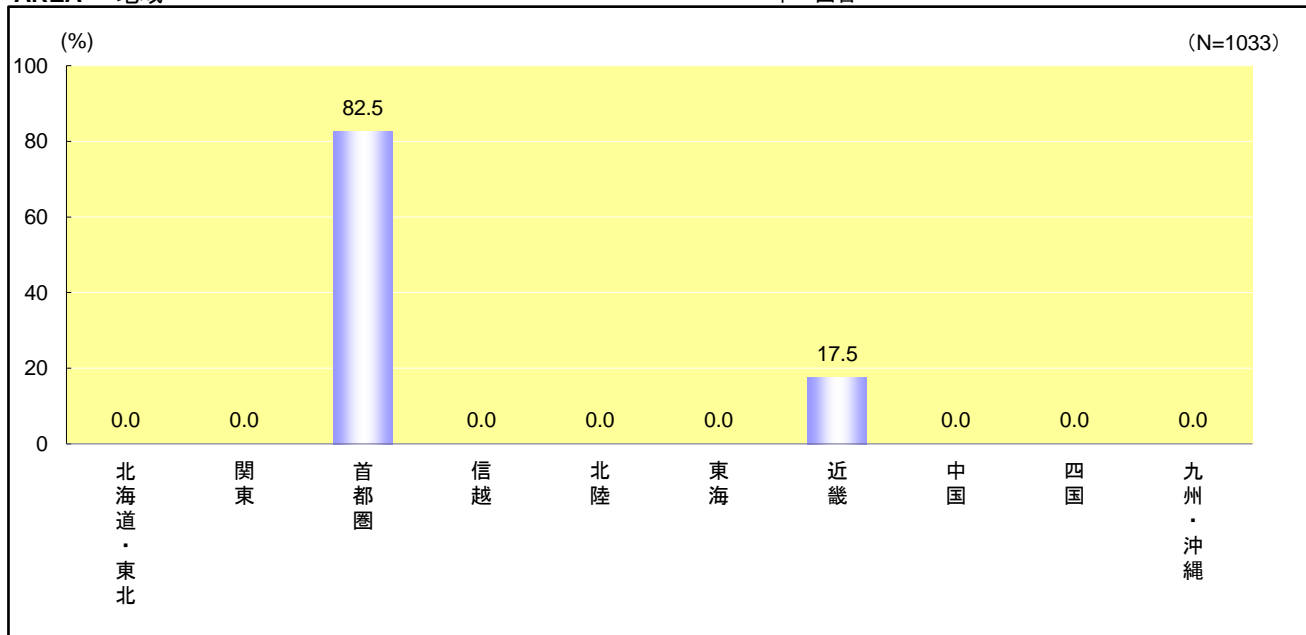
PREF 都道府県

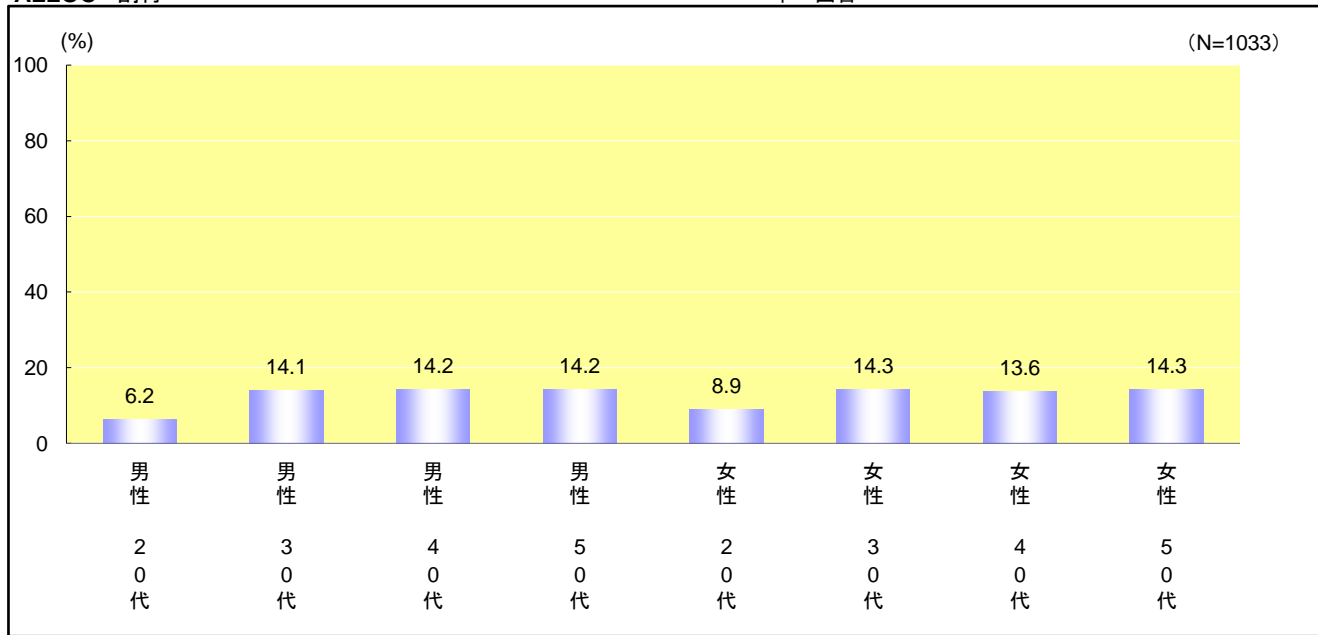
単一回答



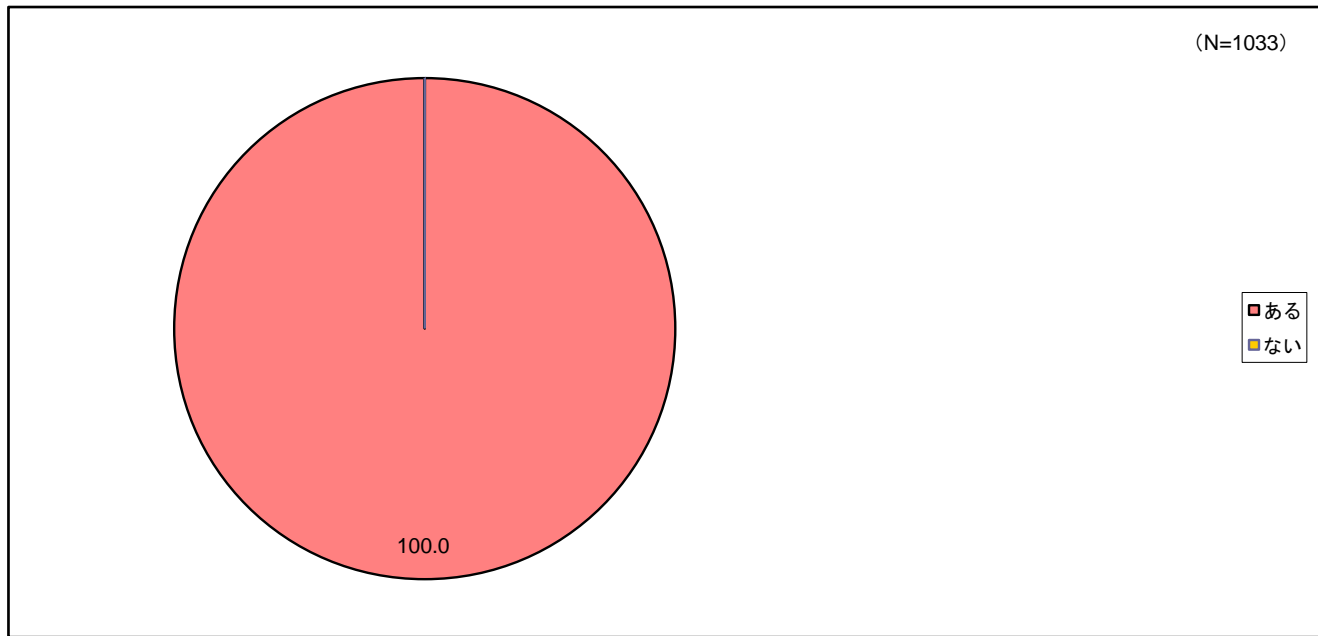
AREA 地域

単一回答





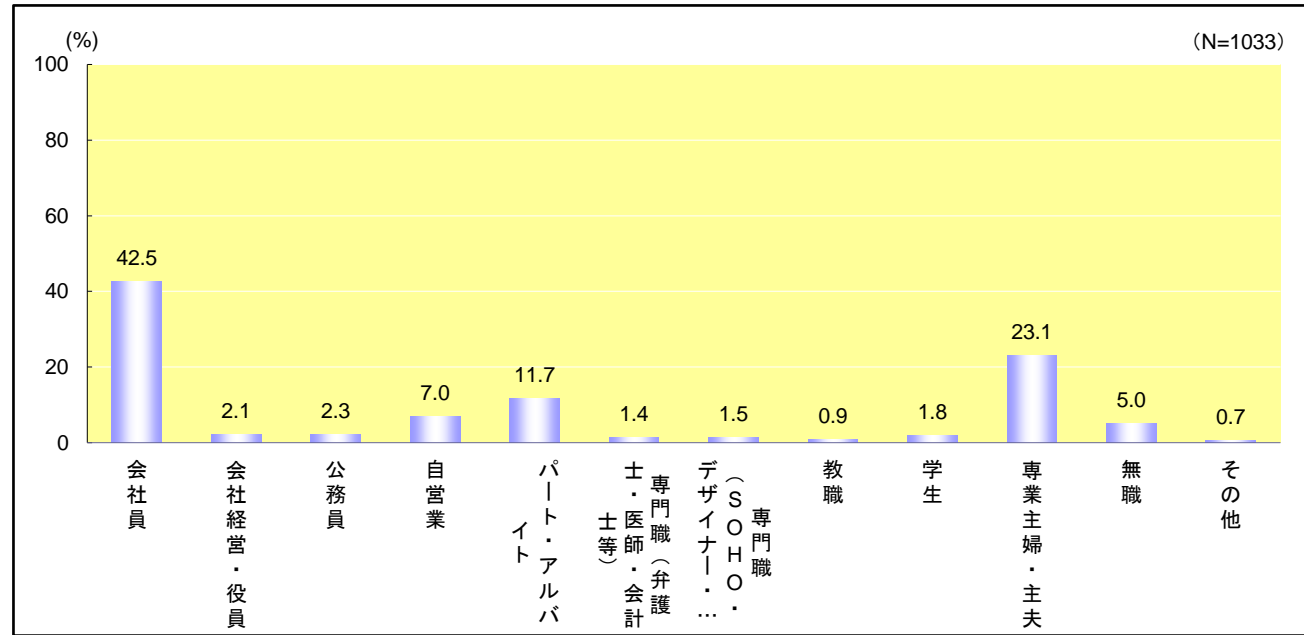
**FQ1** あなたは、「注文、問い合わせ、相談、テクニカルサポート、意見・要望、苦情」等で「コールセンター(コンタクトセンター)」を利用したことがありますか。 単一回答



FQ2

あなたの職業を教えてください。

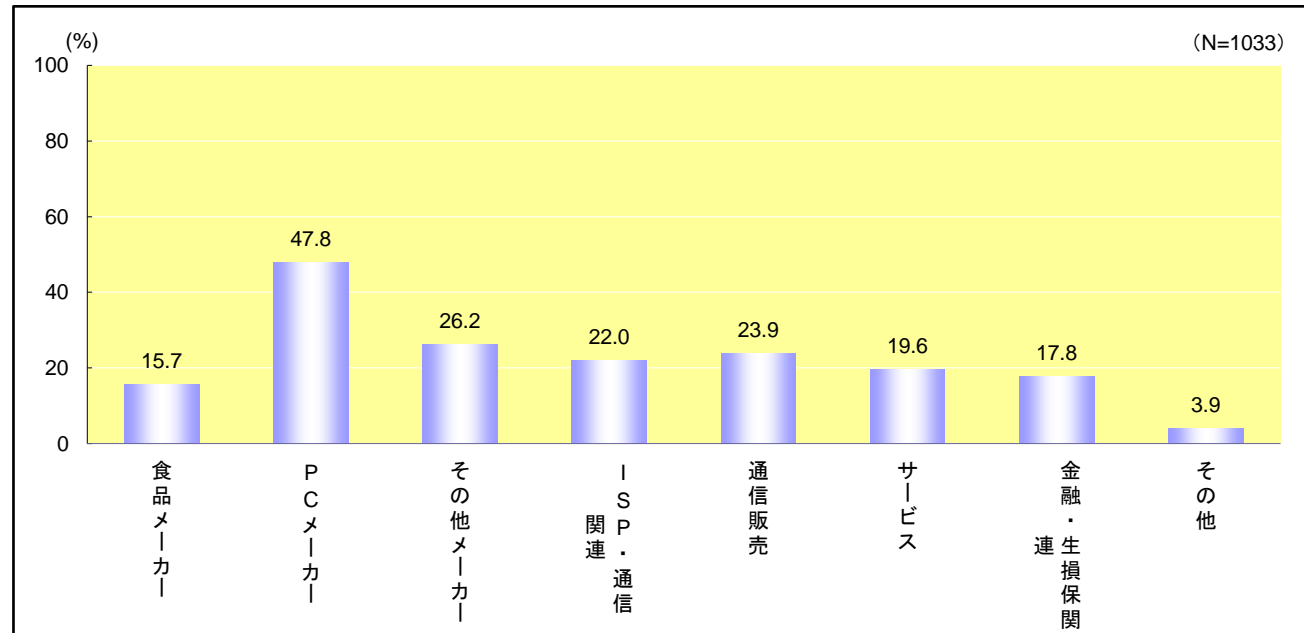
単一回答



Q1

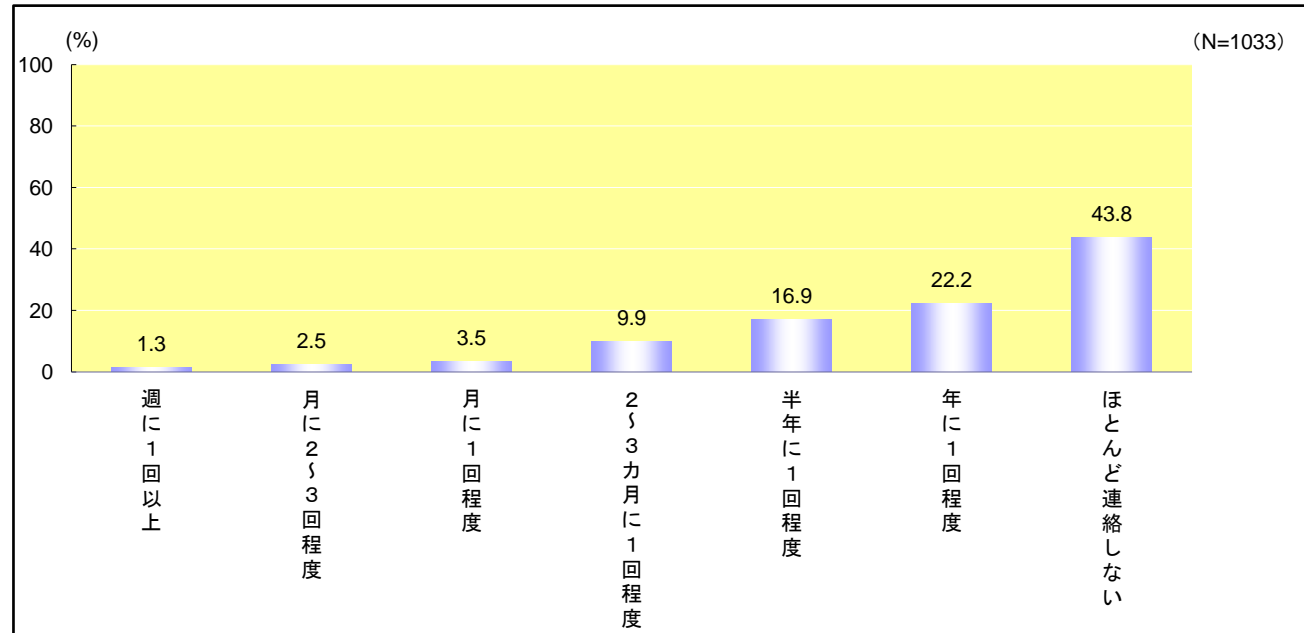
どの業種のコールセンター(コンタクトセンター)を利用しますか。

複数回答

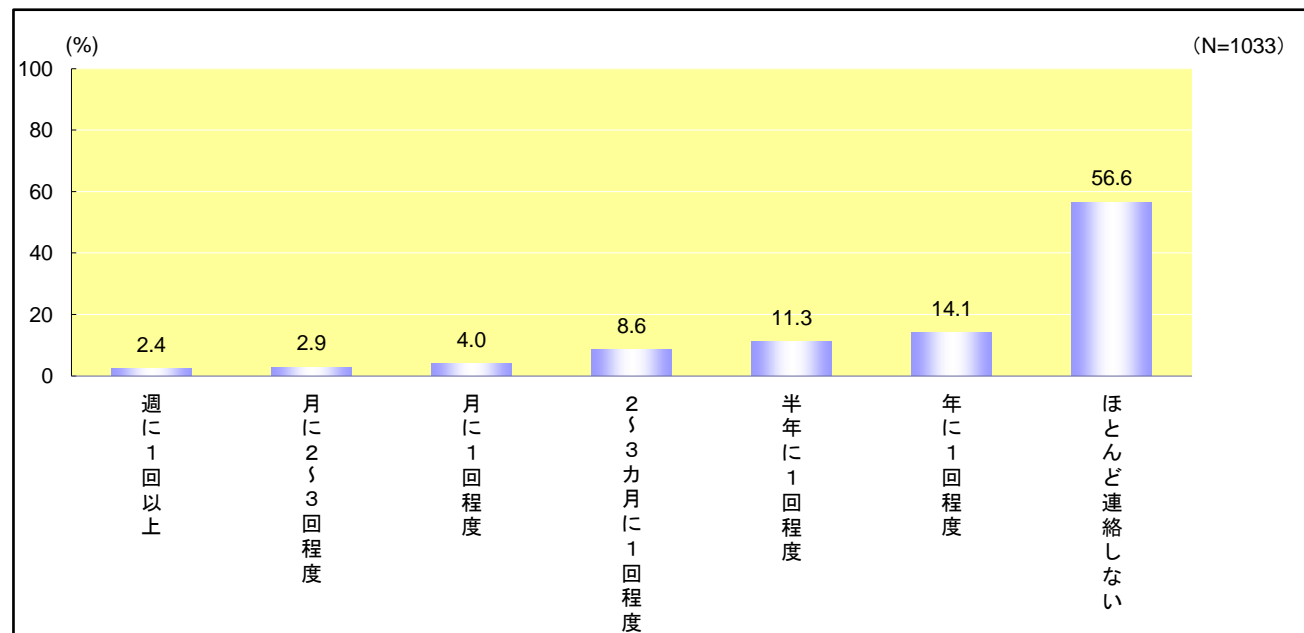




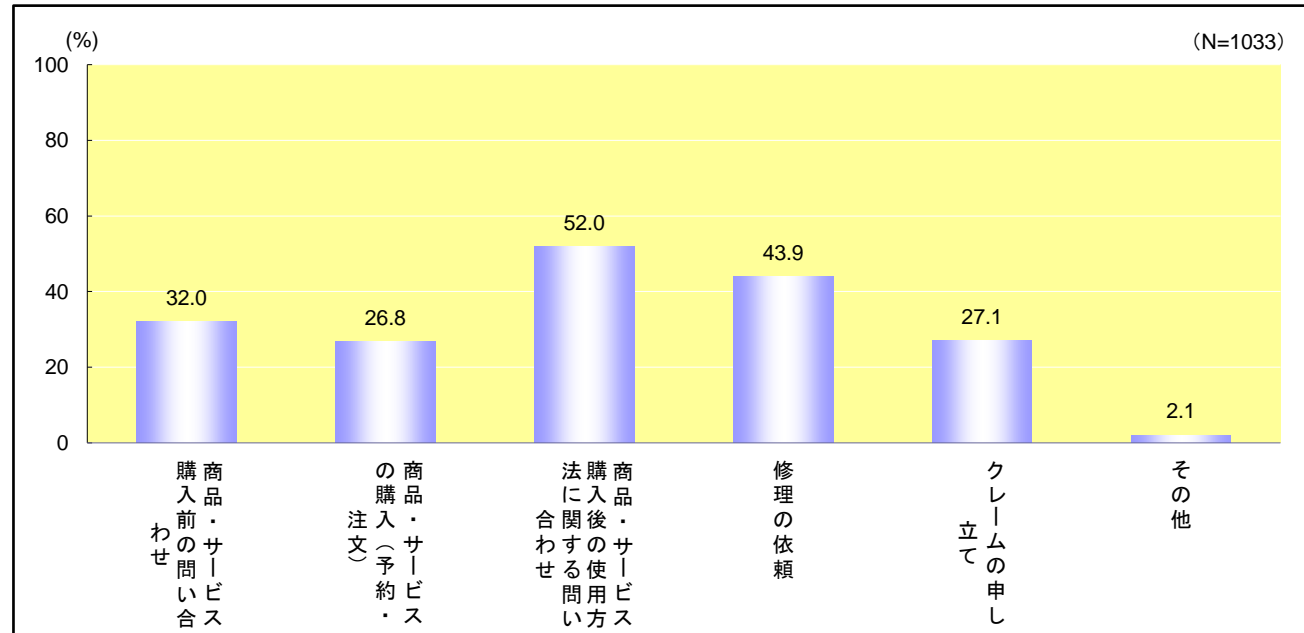
**Q2** 企業・団体のコールセンター(コンタクトセンター)に電話をかける頻度は、どのくらいですか。 単一回答



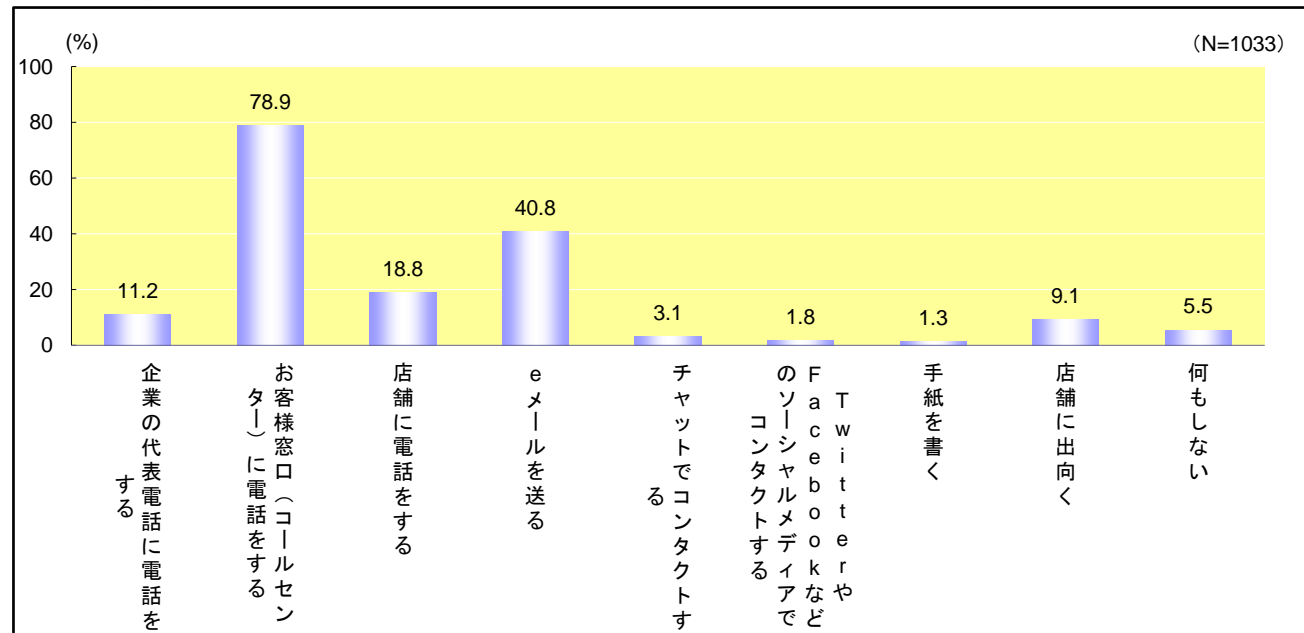
**Q3** Webサイトやeメール・チャットを利用して、企業・団体に連絡する頻度はどのくらいですか。 単一回答



**Q4** 電話やeメール・チャットで企業・団体に連絡する用件は、どのようなことが多いですか。 複数回答



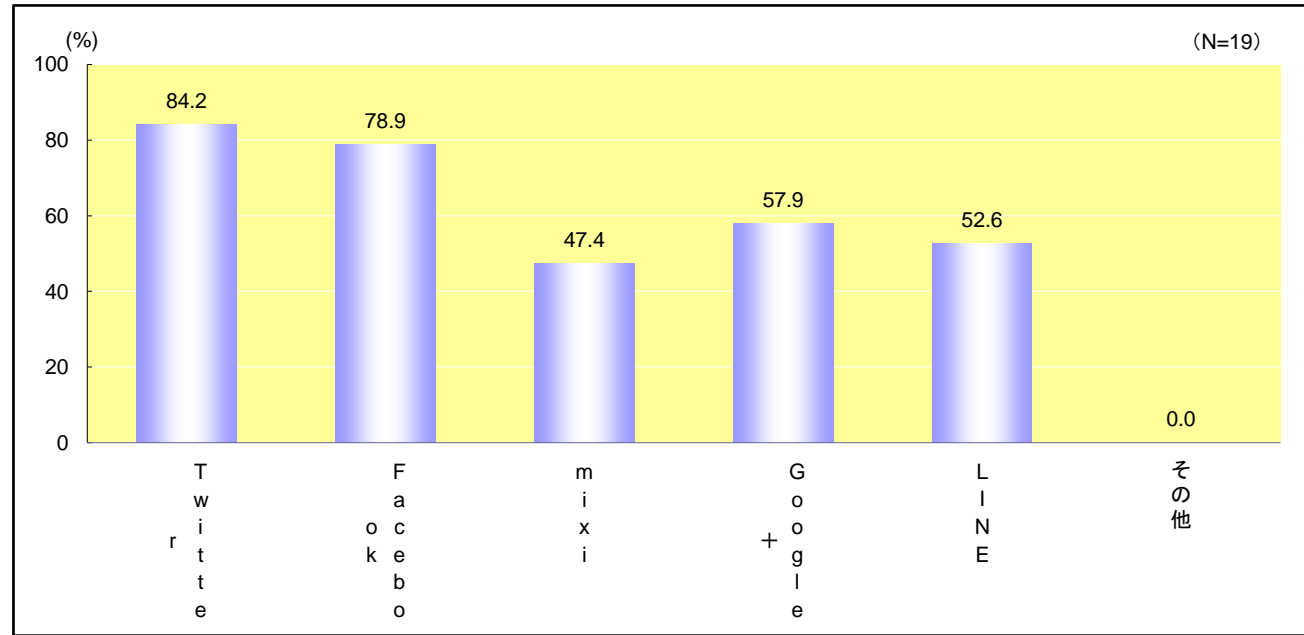
**Q5** 企業や団体に苦情申し立てをする時、どのような方法をとりますか。 複数回答



Q6

利用するソーシャルメディアは何ですか。

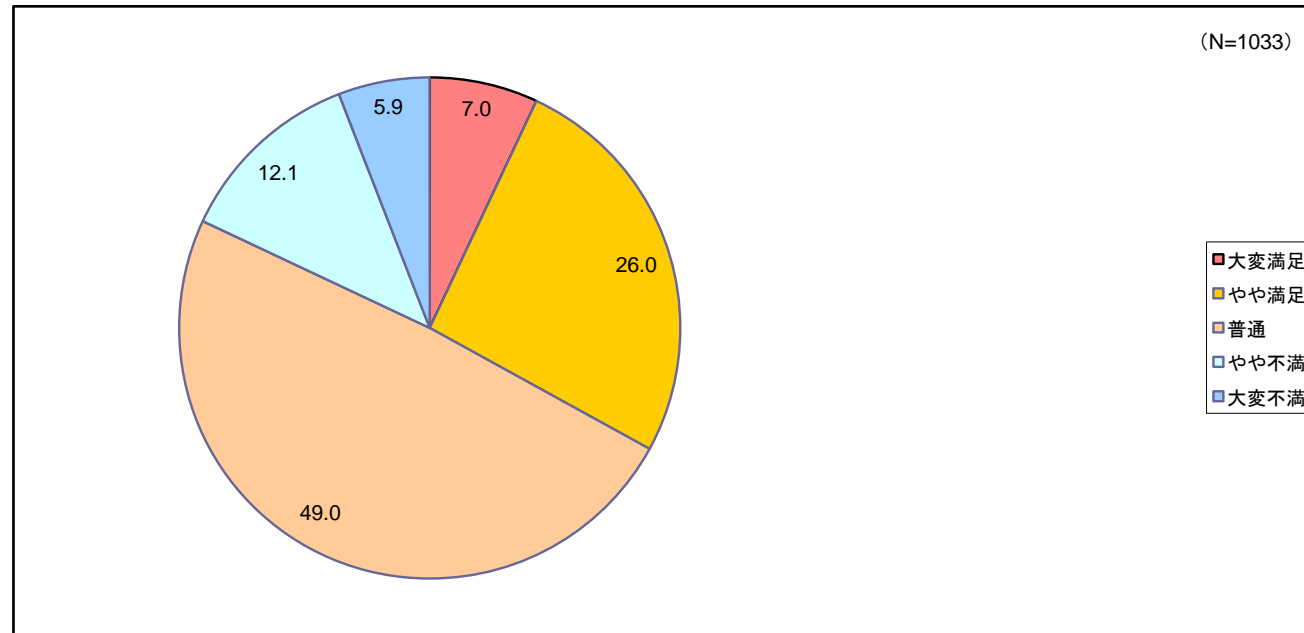
複数回答



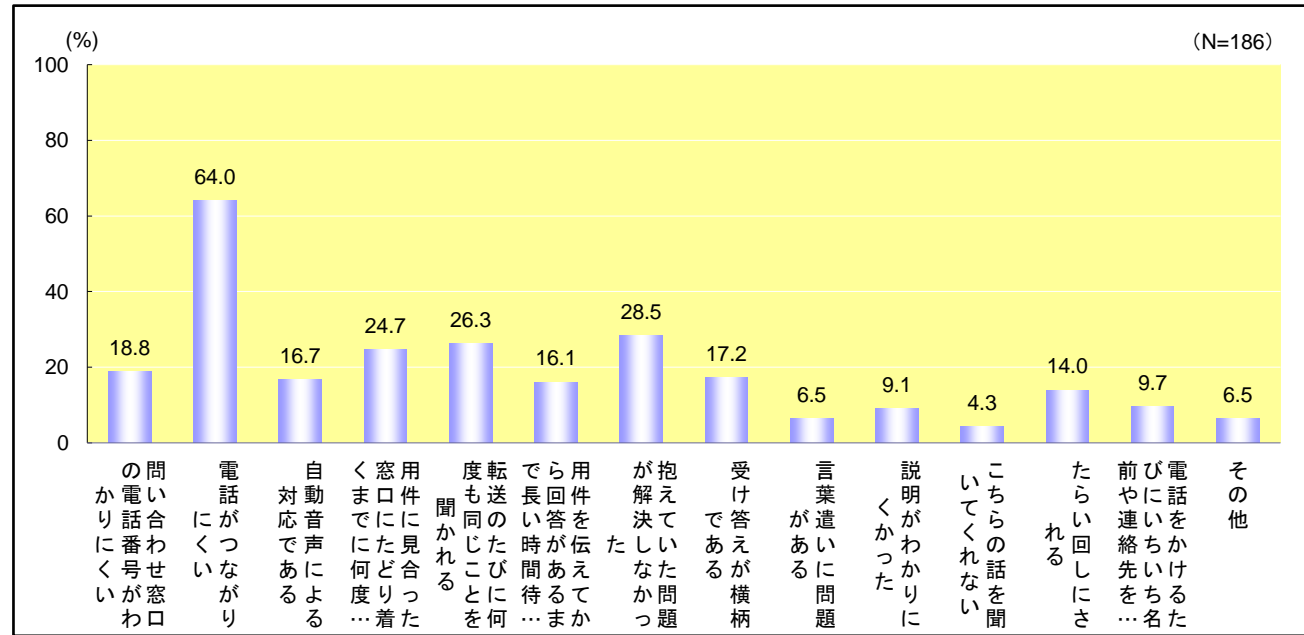
Q8

企業・団体の電話対応には満足していますか。

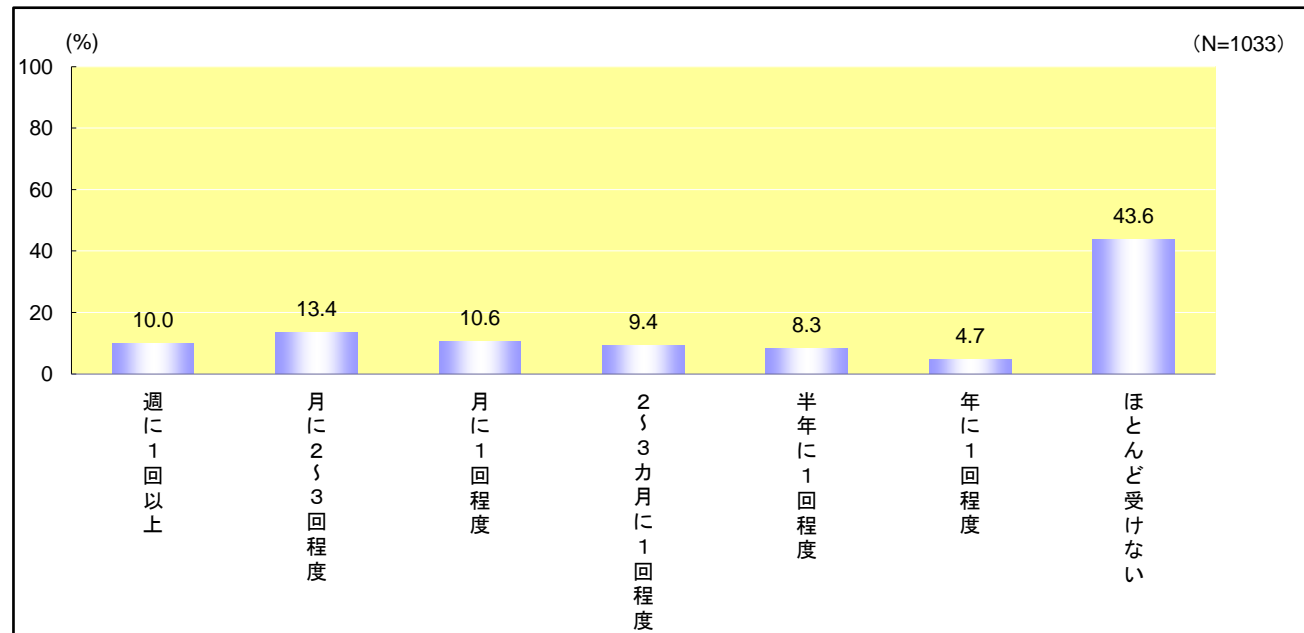
単一回答



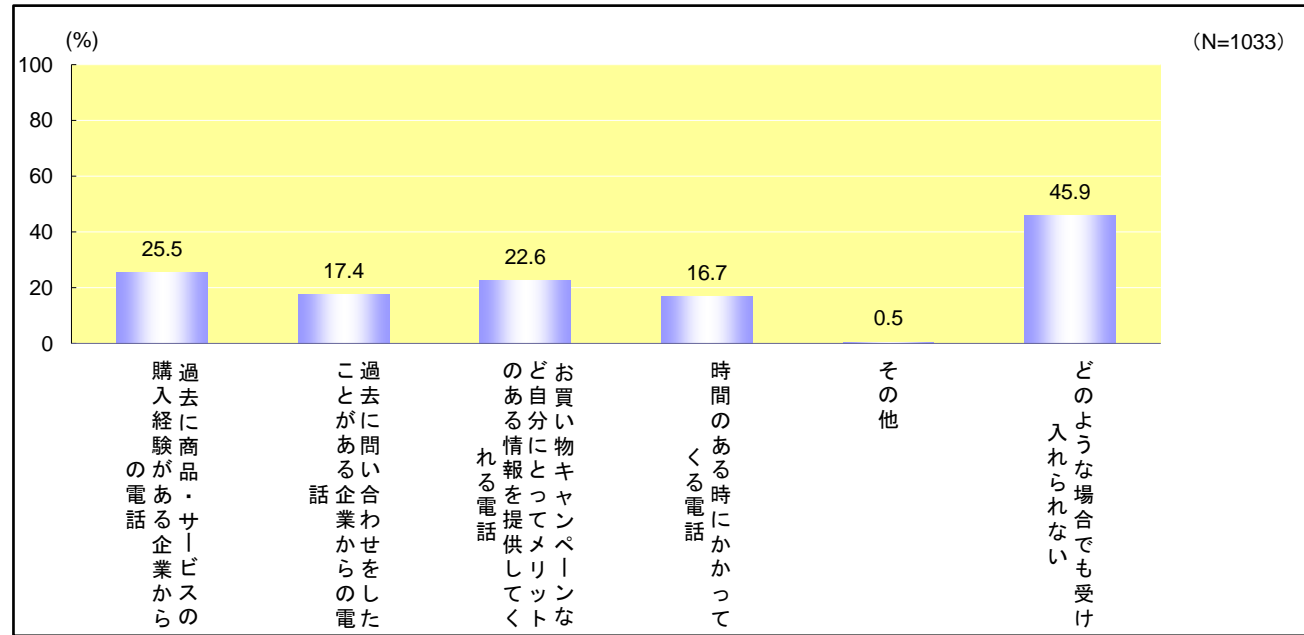
Q9 企業・団体の電話対応に不満を感じることは多いのは、どのような点ですか。\*※3つまでお選びください。 複数回答



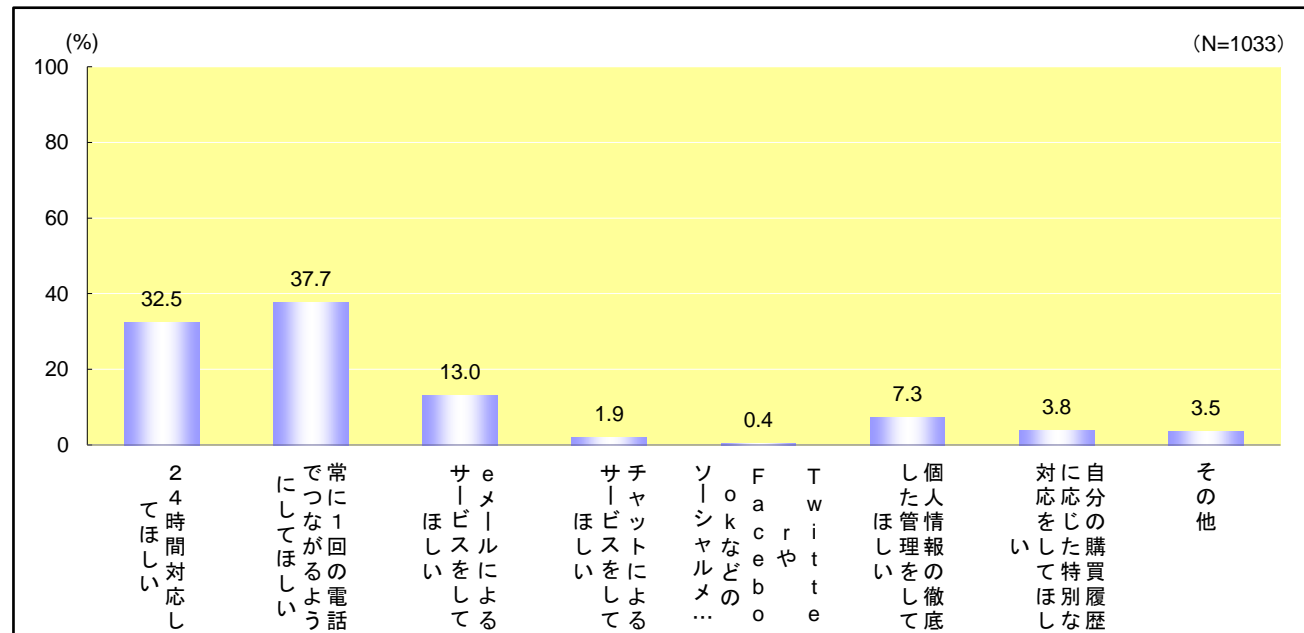
Q10 自宅で企業・団体から営業や販売促進の電話を受ける頻度はどのくらいですか。 単一回答



Q11 企業・団体からの営業や販売促進の電話について、どのような場合であれば受け入れられますか。 複数回答

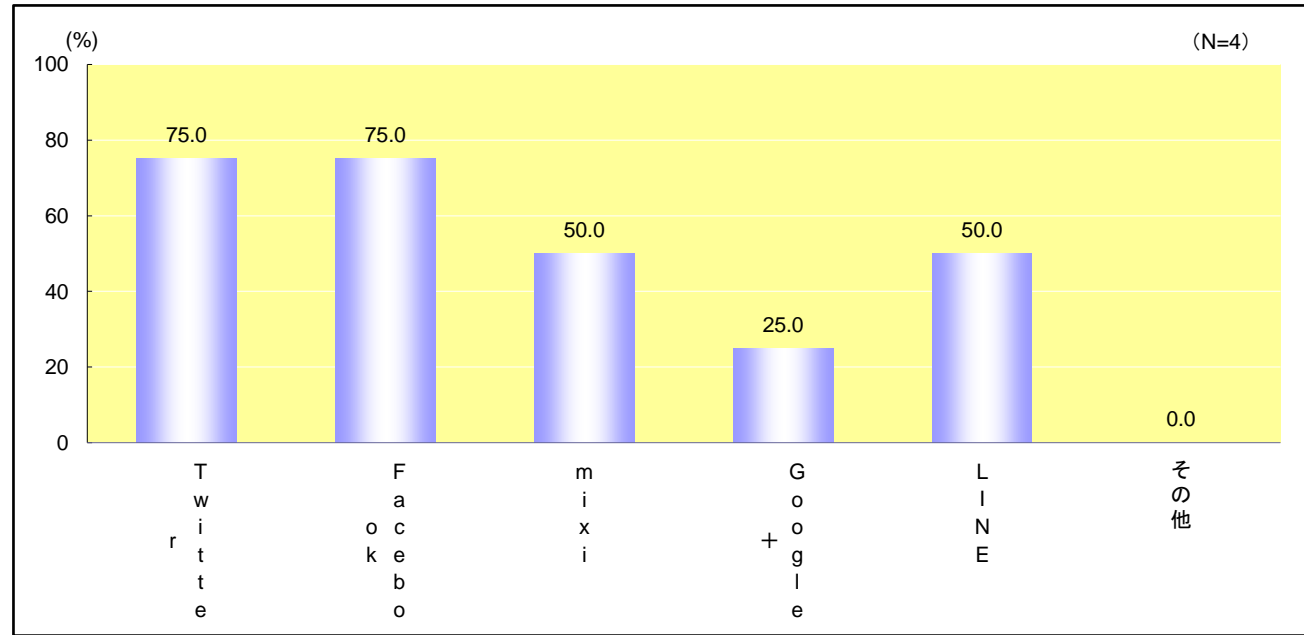


Q12 コールセンター(コンタクトセンター)のサービスに求めたいことは何ですか。 単一回答



Q13 どのソーシャルメディアでのサービスをご希望ですか。

複数回答



Q14 コールセンター(コンタクトセンター)のコミュニケーターに求めたいことは何ですか。

単一回答

