

# 筑西市公式 LINE ご利用満足度調査の結果と今後の改善について

日頃より、筑西市の公式 LINE をご利用いただき誠にありがとうございます。

令和8年3月に実施いたしました「公式 LINE 利用満足度調査」につきまして、多くのみなさまにご協力をいただき、心より感謝申し上げます。みなさまからお寄せいただいた貴重なご意見・ご要望は、今後のより便利で使いやすいサービス提供のために活用させていただきます。

本調査の集計結果と、みなさまの声を受けた今後の市の取り組み(改善方針)についてご報告いたします。

## 調査の概要

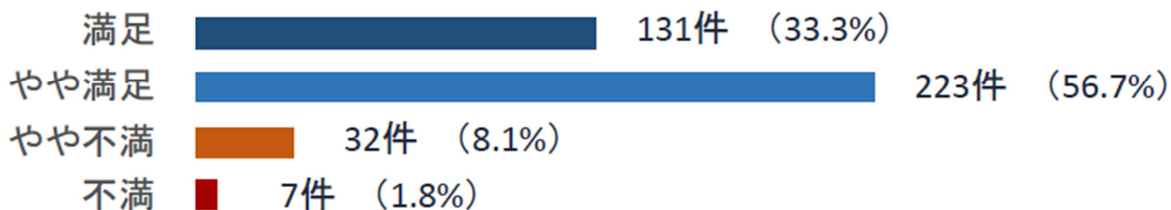
- 調査期間：令和8年3月3日～3月18日
- 調査方法：市公式 LINE 上からのアンケート回答
- 回答件数：393 件

## アンケート結果の主なポイント

### 1. 全体の約 9 割の方が「満足」と回答

総合的な満足度については、「満足」「やや満足」を合わせて約 9 割の皆様からご評価をいただきました。また、現在提供している「予約・通報機能」や「申請機能」を実際に利用された方の満足度は、それぞれ8割以上が「やや満足」以上の高い評価を得ています。

#### 満足度の分布



### 2. メッセージの「通知頻度」や「内容」に改善の余地あり

市からの通知頻度について、約 65%の方が「ちょうどよい」と感じている一方で、約 30%の方が「多い」「多すぎる」と感じておられます。

また、配信される情報についても「あまり役立たない」等と感じる方が約 35%いらっしゃる事が

分かりました。

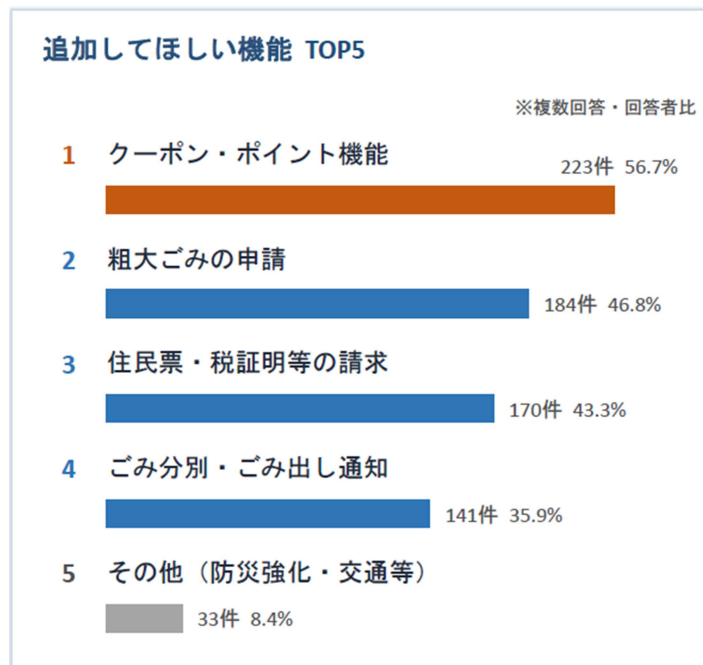
配信のタイミングとしては、「午前(9～12時)」や「昼休み(12～13時)」を希望する声が多く寄せられています。



### 3. 今後追加してほしい機能ランキング

みなさまが今後 LINE で利用できたら便利だと感じる機能のトップ 3 は以下の通りです。

- 第 1 位: クーポン・ポイント機能(56.7%)
- 第 2 位: 粗大ごみの申請(46.8%)
- 第 3 位: 住民票・税証明等の請求(43.3%)




## 💡 今後の改善アクション

アンケート結果を踏まえ、筑西市では以下の改善に順次取り組んでまいります。

### ① 欲しい情報が、ちょうどいいタイミングで届くようにします

すべての方に同じ情報を一斉配信するのではなく、みなさまにとって本当に役立つ情報を選んでお届けできるよう、配信内容の見直しを行います。また、ご希望が多かった「午前中」や「お昼休み」の時間帯を中心とした配信の仕組みも検討していきます。

なお、受信したい情報の取捨選択はみなさまのスマホ上の設定に従いますので、設定がまだの方はページ下部の「受信設定のやり方」を参考に設定してみてください。

### ② スマホで完結する「オンライン手続」をさらに増やします

特にご要望が多かった「粗大ごみの申請」や「住民票等の請求」など、市役所に行かなくても LINE やスマホから手続できる行政サービスを順次拡大していきます。

### ③ 毎日開きたくなるような便利な機能の導入を検討します

行政の手続だけでなく、日常的にワクワクして使っていただけるよう、追加希望機能の第1位であった「ポイント・クーポン事業」などの導入も検討していきます。

筑西市はこれからも、デジタル技術を活用し、市民のみなさまの暮らしがさらに便利で豊かになるようサービスの向上に努めてまいります。引き続き、市公式 LINE をご活用いただきますようよろしくお願い申し上げます。

---

## 受信設定のやり方

市公式 LINE のメニュー画面にて「受信設定」をクリックし、受信カテゴリで欲しい情報にチェックして受信登録してください。



### 受信カテゴリ 必須

情報を受信したい項目を選択してください。

- 暮らし・手続き  観光・グルメ
- 文化・スポーツ  健康・福祉
- イベント情報  不審者情報
- 火災等情報  防災無線情報  就職応援
- その他情報  すべて

受信登録する