

LINE アンケート集計結果

本市は、平成 25 年 3 月に公式 LINE アカウントの運用を開始しました。令和6年3月には、リッチメニュー（トーク画面下部のメニュー）の見やすさを向上させたほか、利用者が受信したい情報の選択ができるセグメント配信機能を追加しました。

今回の調査は、千葉市 LINE 公式アカウントに対する皆さんの率直なご意見をお伺いし、今後の運用に生かすために行いました。

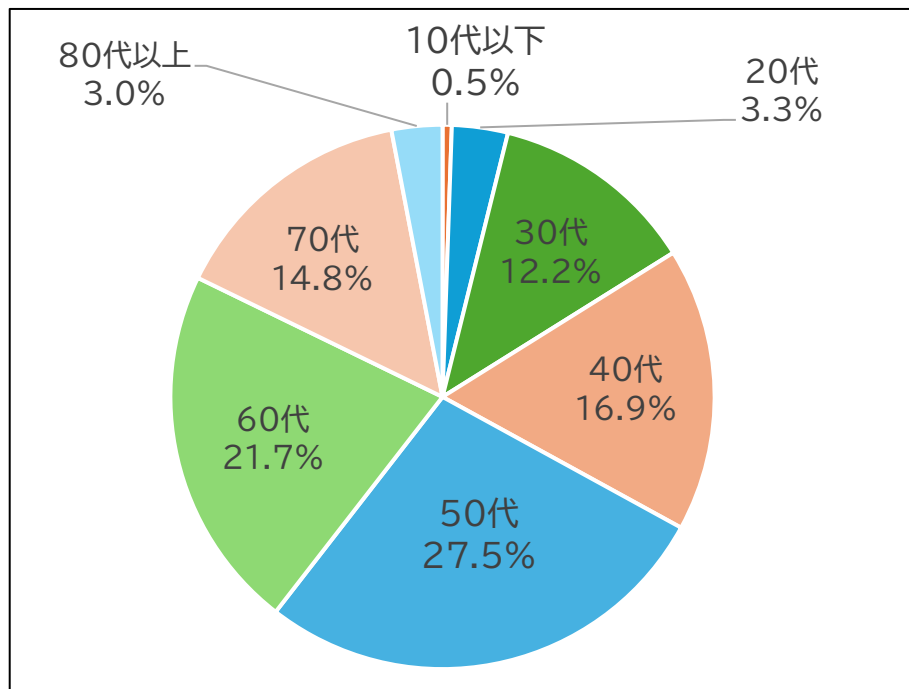
- 友だち登録者数 83,327 人(令和7年 6 月16 日時点)
- アンケート実施期間 令和7年3月24日(月)～令和7年4月11日(金)
- 回答者数 2,917人
- 担当課 広報広聴課（043-245-5015）

問1

あなたの年齢を教えてください。

10代以下	16 名
20代	97 名
30代	357 名
40代	492 名
50代	803 名
60代	633 名
70代	431 名
80代以上	88 名

<択一選択:N=2, 917>



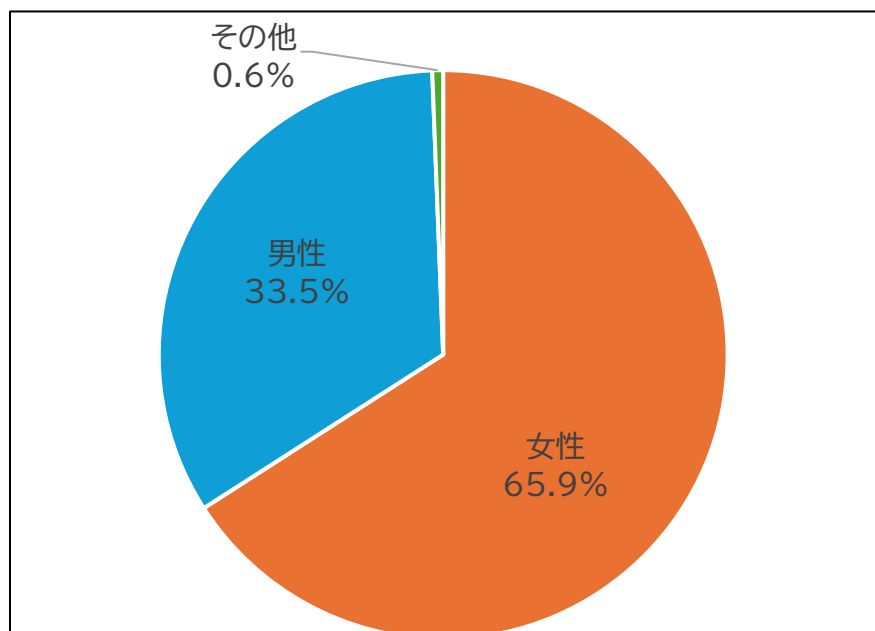
上位 3 年代は 50 代の方が 27.5%と最も多く、次いで 60 代で 21.7%、続いて 40 代が 16.9%でした。

問2

あなたの性別を教えてください。

女性	1, 923 名
男性	976 名
その他	18 名

<択一選択:N=2, 917>



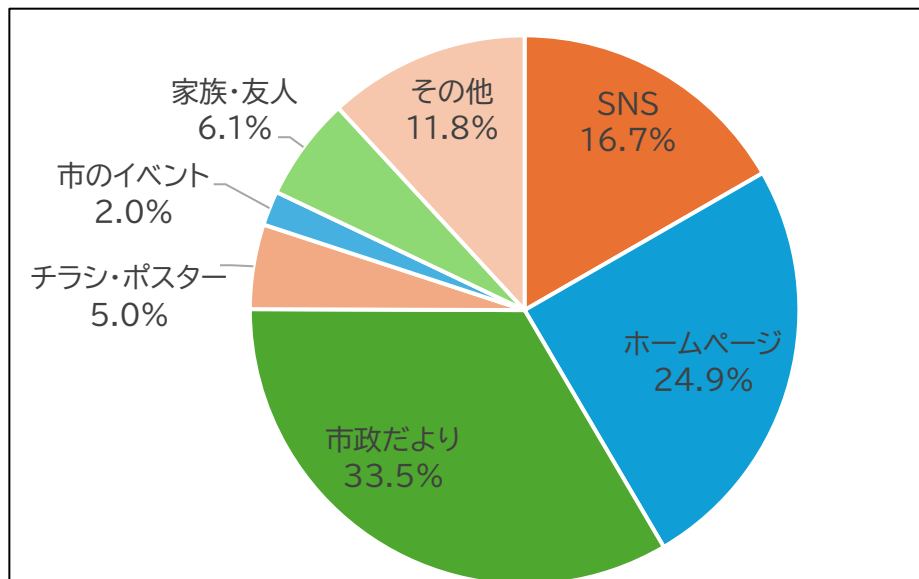
女性が 65.9%、男性が 33.5%、その他が 0.6%でした。

問3

千葉市公式LINEを知ったきっかけは何ですか。(複数回答可)

SNS	576 名
ホームページ	858 名
市政だより	1,157 名
チラシ・ポスター	172 名
市のイベント	70 名
家族・知人	210 名
その他	409 名

<複数選択:N=3,452>

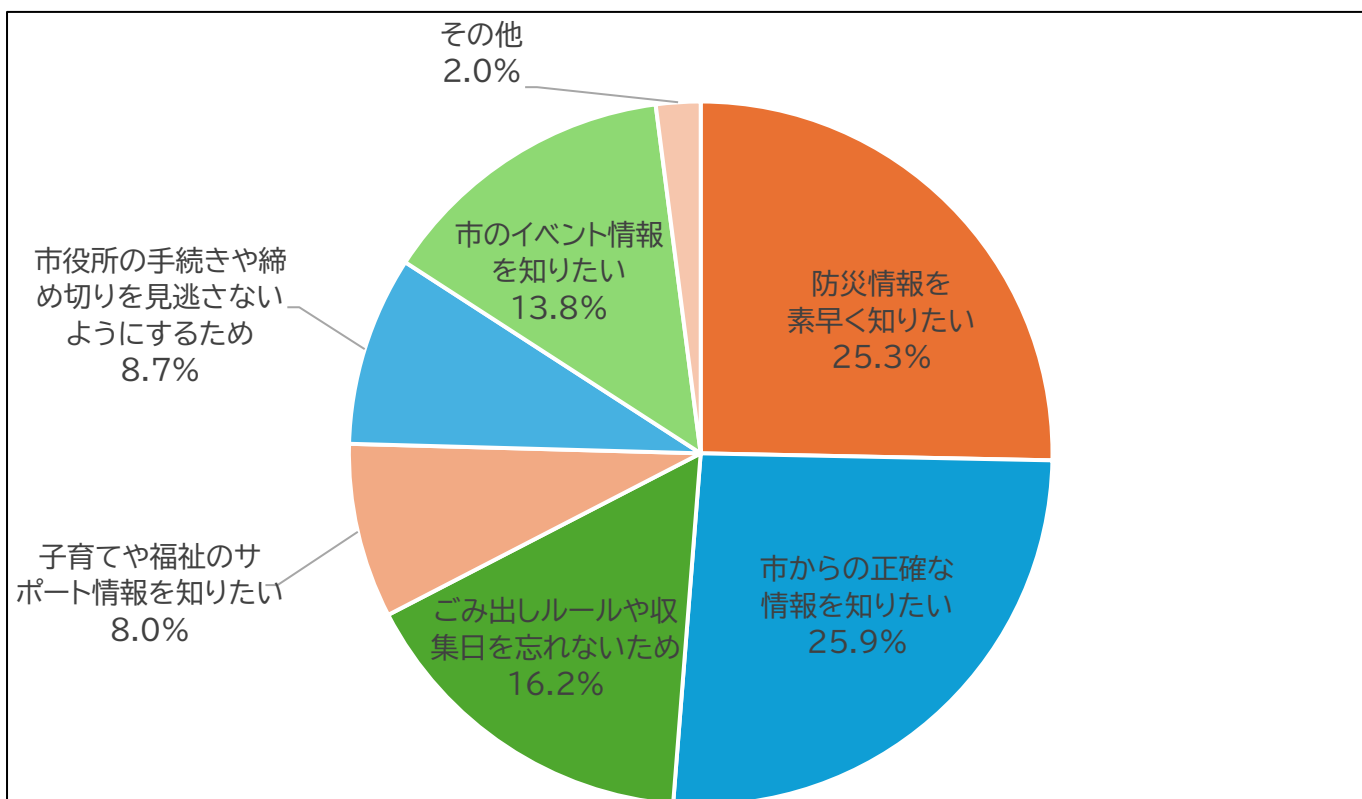


上位3項目は「市政だより」で33.5%、次いでホームページが24.9%、SNSが16.7%でした。

問4 登録したきっかけは何ですか。(複数回答可)

防災情報を素早く知りたい	1,893 件
市からの正確な情報を知りたい	1,939 件
ごみ出しルールや収集日を忘れないため	1,208 件
子育てや福祉のサポート情報を知りたい	600 件
市役所の手続きや締め切りを見逃さないようにするため	651 件
市のイベント情報を知りたい	1,033 件
その他	153 件

<複数選択:N=7,477>



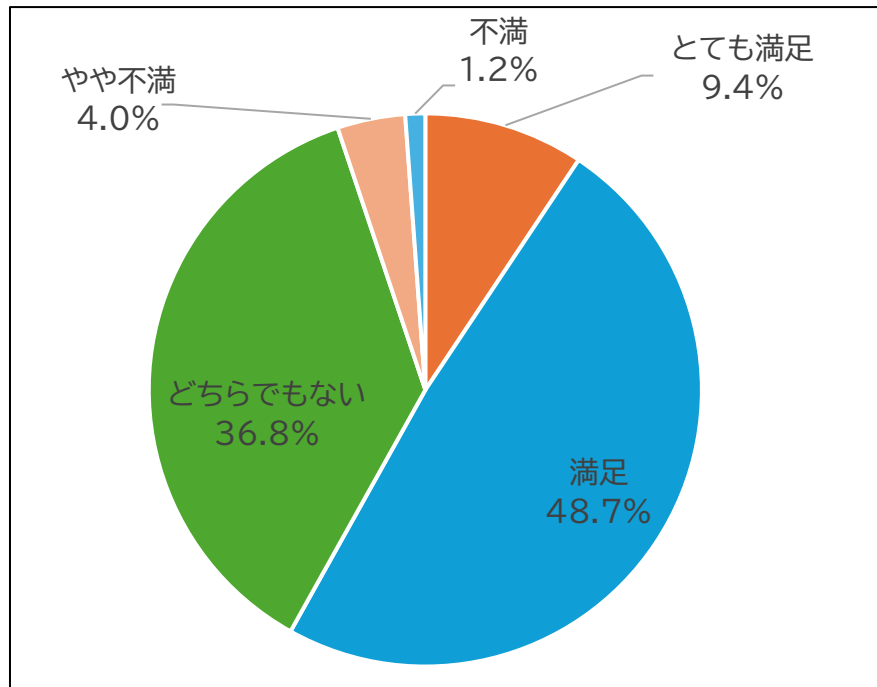
上位3項目は「市からの正確な情報を知りたい」で25.9%、次いで「防災情報を素早く知りたい」が25.3%、「ごみ出しルールや収集日を忘れないため」が16.2%でした。

問5

千葉市公式LINEの利用満足度を教えてください。

★★★★★ (とても満足)	273 名
★★★★★ (満足)	1,422 名
★★★★ (どちらでもない)	1,072 名
★★ (やや不満)	116 名
★ (不満)	34 名

<択一選択:N=2,917>



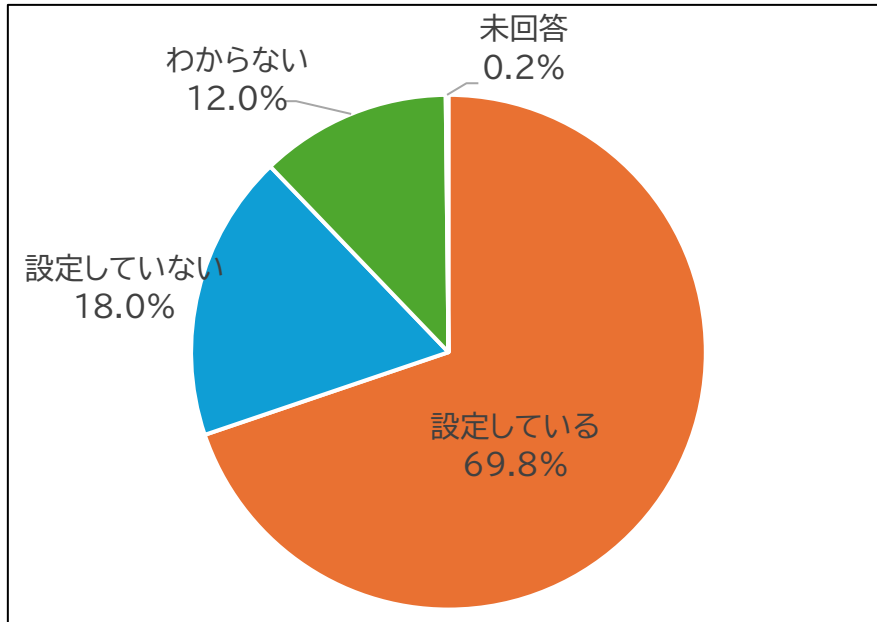
「とても満足」「満足」が 58.1%、「どちらでもない」が 36.8%、「やや不満」「不満」が 5.2%。
半数以上の方が満足されている結果となりました。

問6

「受信設定」はお済みですか。

設定している	2,036 名
設定していない	526 名
わからない	350 名
未回答	5 名

<択一選択:N=2,917>

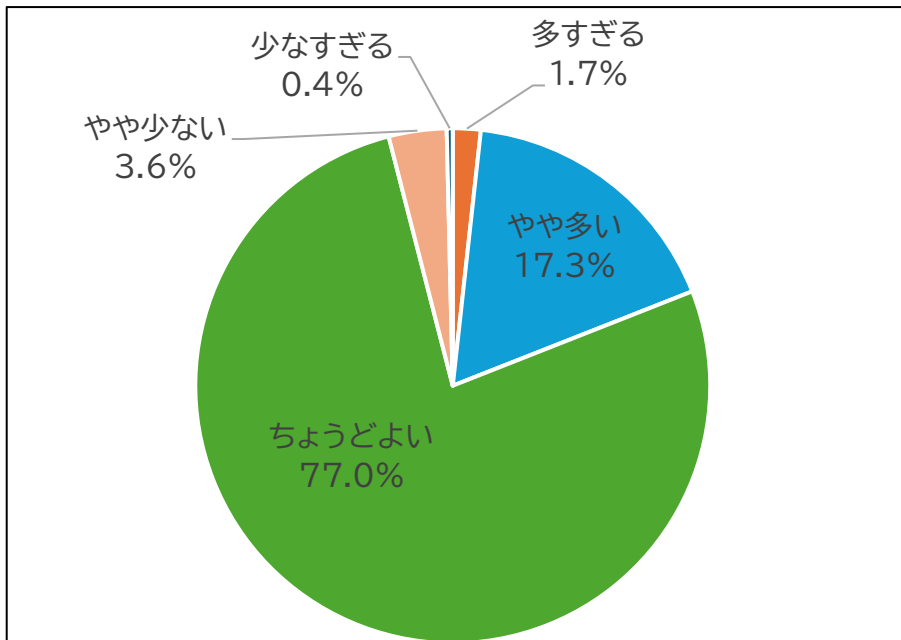


「受信設定をしている」が69.8%、「設定していない」が18.0%、「わからない」「未回答」が 12.2%でした。

問7 配信頻度はちょうどよいですか。

多すぎる	51 名
やや多い	504 名
ちょうどよい	2,245 名
やや少ない	106 名
少なすぎる	11 名

< 択一選択: N=2,917 >

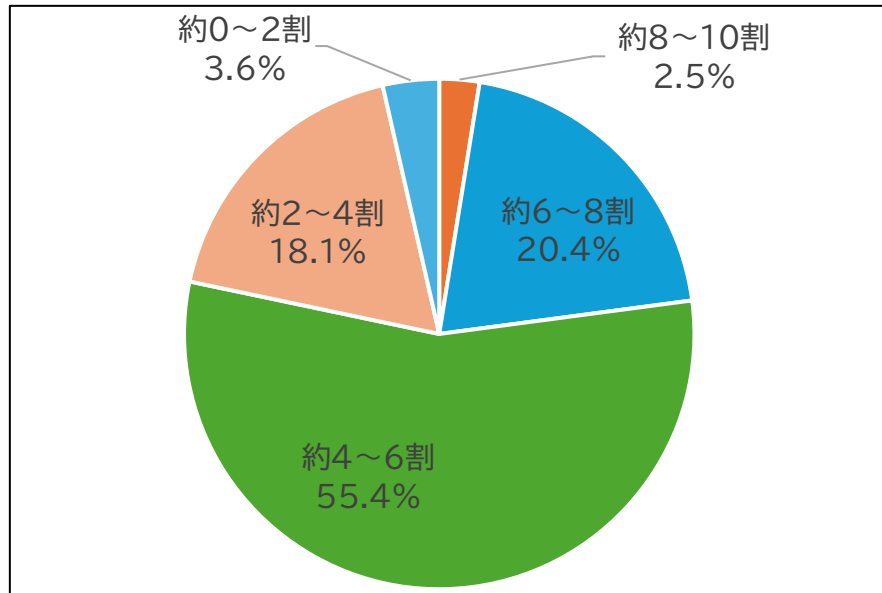


「多すぎる」・「やや多い」が19.0%、「ちょうどよい」が77.0%、「やや少ない」・「少なすぎる」が4.0%でした。

問8 配信される情報のうち、あなたが知りたい情報の割合はどれくらいですか。

約8～10割 (とても多い)	74 名
約6～8割 (多い)	594 名
約4～6割 (どちらでもない)	1,616 名
約2～4割 (少ない)	529 名
約0～2割 (ほとんどない)	104 名

< 択一選択: N=2,917 >



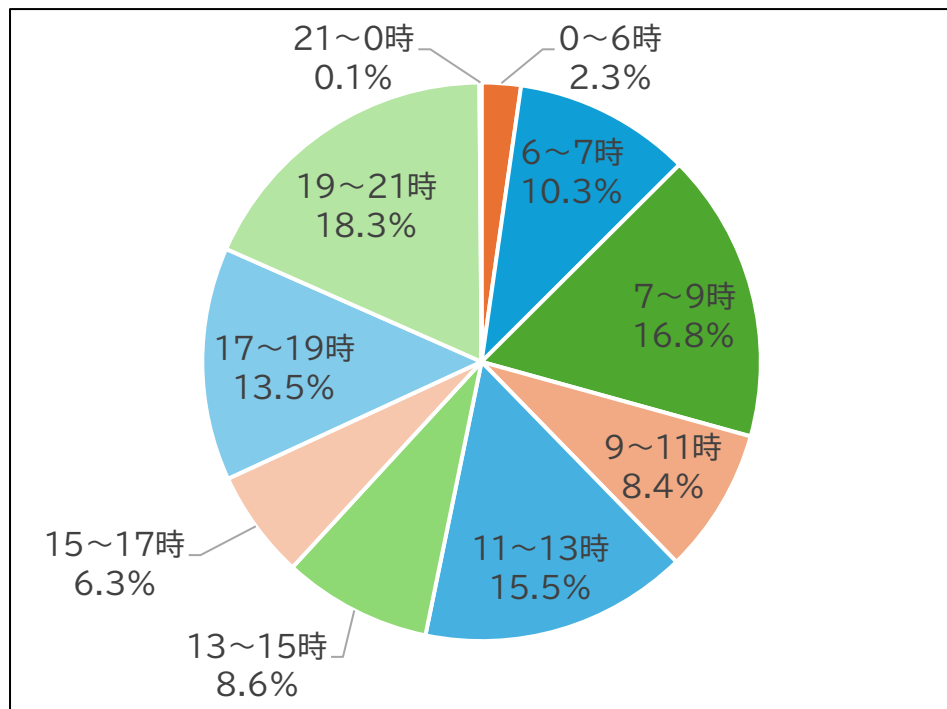
6割を超える割合の方が22.9%（「約6～8割」・「約8～10割」）、4～6割の方が55.4%、4割を下回る割合の方が21.7%（「約2～4割」・「約0～2割」）でした。

問9

LINEをチェックする時間帯として多い時間帯はいつですか。(複数回答可)

0～6時	110 名
6～7時	498 名
7～9時	814 名
9～11時	408 名
11～13時	753 名
13～15時	418 名
15～17時	305 名
17～19時	655 名
19～21時	886 名
21～0時	6 名

<複数選択:N=4, 853>



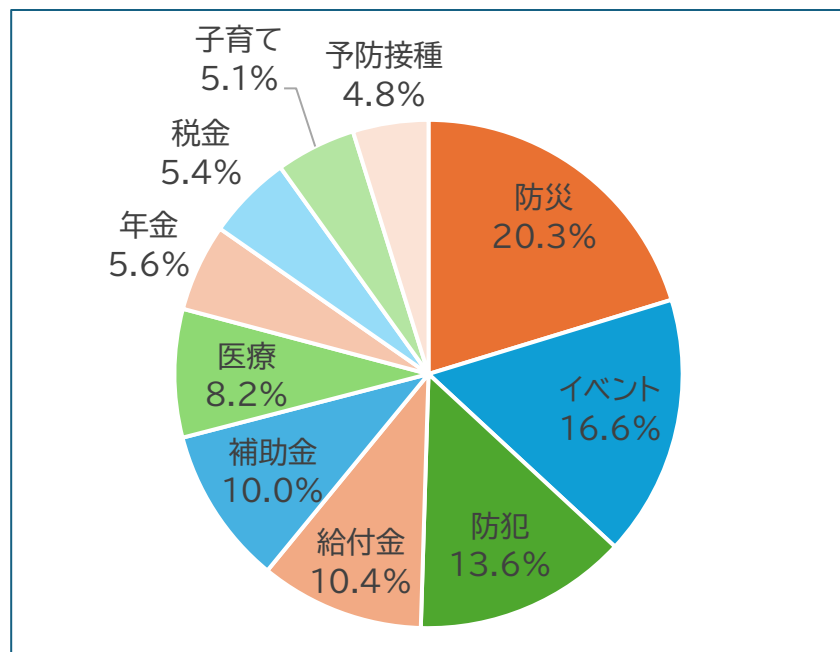
上位3項目は「19～21時」で 18.3%、次いで「7～9時」が 16.8%、「11～13時」が 15.5%でした。

問10

千葉市からLINEで配信してほしい情報はどんな内容ですか。(複数回答可)

防災	1,004 件
イベント	822 件
防犯	673 件
給付金	517 件
補助金	497 件
医療	404 件
年金	275 件
税金	268 件
子育て	252 件
予防接種	238 件

※回答項目 30 件、回答数 7, 773 件のうち、上位 10 項目を表示
<N=4, 950>

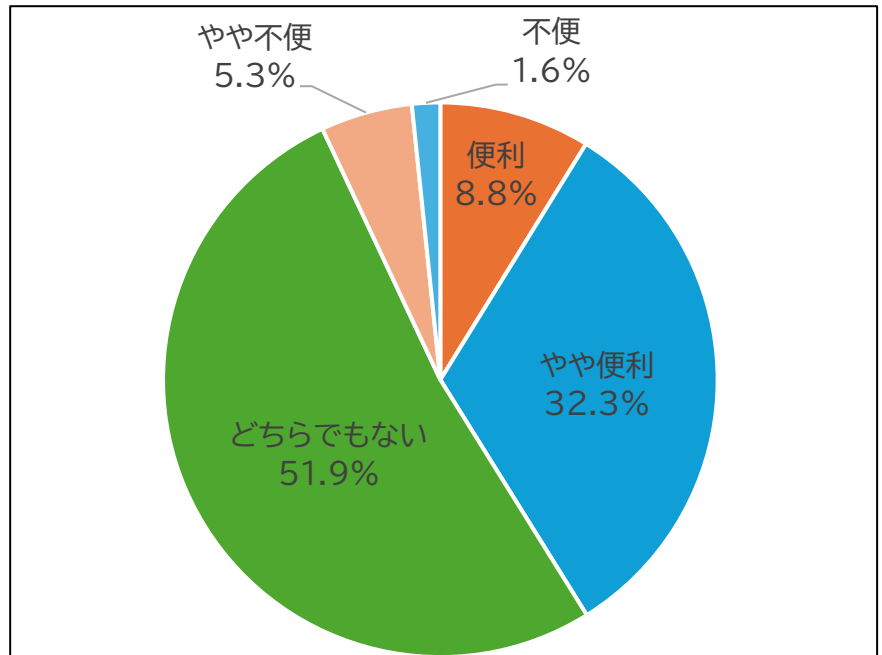


配信してほしい情報上位3項目は「防災」で 20.3%、次いで「イベント」が 16.6%、「防犯」が 13.6%でした。

問11 メニュー(リッチメニュー)の使いやすさを教えてください。

★★★★★ (便利)	257 名
★★★★ (やや便利)	943 名
★★★ (どちらでもない)	1,513 名
★★ (やや不便)	156 名
★ (不便)	48 名

<択一選択:N=2,917>

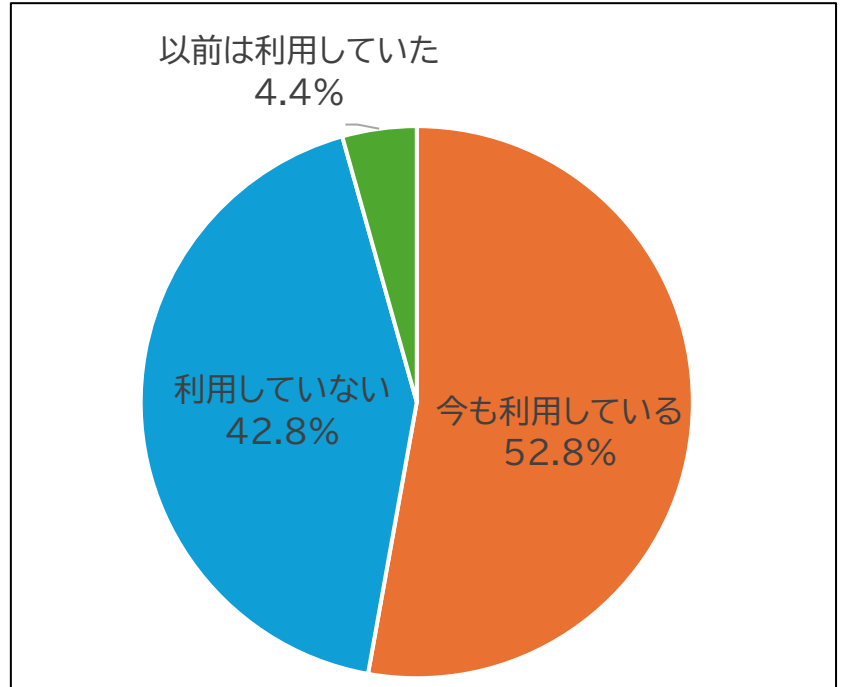


「便利」・「やや便利」が41.1%、「どちらでもない」が51.9%、「やや不便」・「不便」が6.9%でした。

問12 ごみ収集日のお知らせサービスを利用していますか。

今も利用している	1,541 名
利用していない	1,249 名
以前は利用していた	127 名

<択一選択:N=2,917>



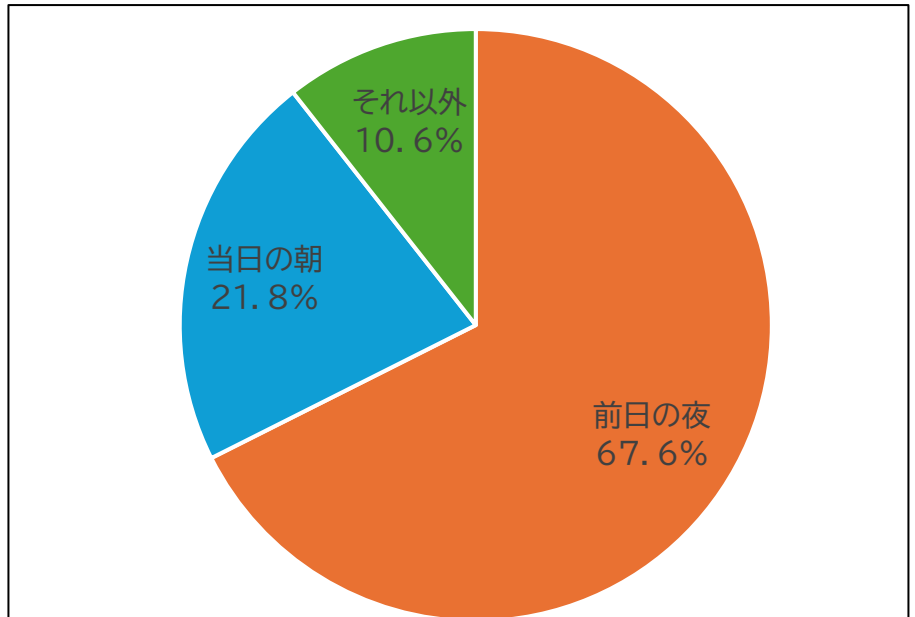
「今も利用している」が52.8%、「利用していない」・「以前は利用していた」が47.2%でした。

問13

ごみ収集日のお知らせ通知を受け取るならいつがよいですか。(複数回答可)

前日の夜	2,156 名
当日の朝	696 名
それ以外	338 名

<複数選択:N=3,190>



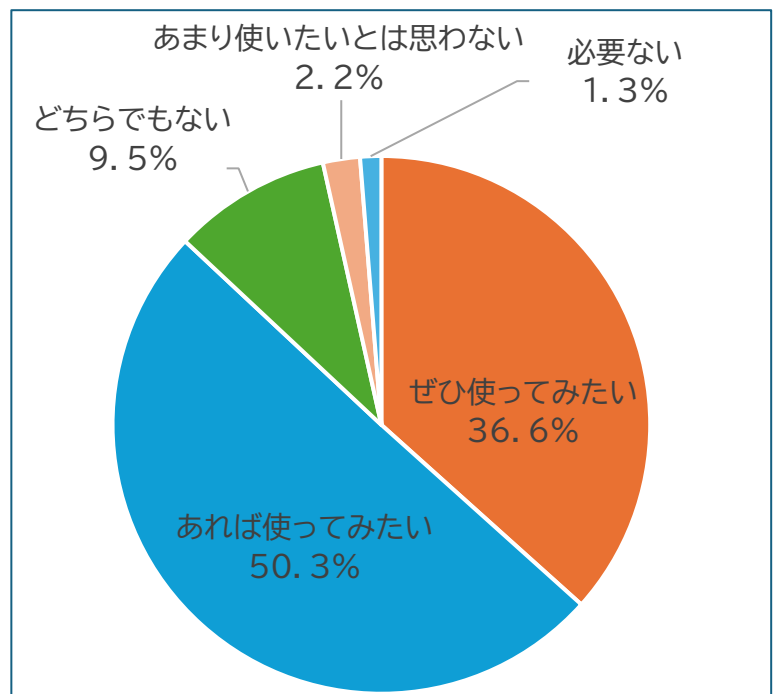
「前日の夜」で67.6%、「当日の朝」が21.8%、「それ以外」が10.6%でした。
(現在は当日の朝6時ごろに発信しております。)

問14

今後、LINE上で公共施設の予約やイベントの申込ができるサービス(申請・予約サービス)の導入を検討しています。どれくらい使ってみたいですか。

★★★★★ (ぜひ使ってみたい)	1,069 名
★★★★ (あれば使ってみたい)	1,468 名
★★★ (どちらでもない)	278 名
★★ (あまり使いたいとは思わない)	65 名
★(必要ない)	37 名

<択一選択:N=2,917>



「ぜひ使ってみたい」・「あれば使ってみたい」が86.9%、「どちらでもない」が9.5%、「あまり使いたいとは思わない」・「必要ない」が11.7%でした。

問15

最後に、千葉市公式LINEに関して、担当者に伝えたいことがありましたら何でもお聞かせください。

(寄せられたご意見・ご要望に次のようなものがありました。一部抜粋して記載いたします。)

<回答者数:1,075名>

- ネット検索した方が早いな、が正直な感想。使ってて便利なのはゴミ捨ての通知くらい。
- セミナーやイベントの予約ができると非常に便利なので、是非導入してほしいです。
- 住民票を取得する方法について調べるときにLINEを使いましたが、Google検索した方が速かったです。
- 千葉市のLINEはごみの日の案内以外まだ活用できていません。
- 閲覧するとポイントが溜まるとかの企画あるといい。
- LINEを使用したクーポンの配布やキャンペーンの参加など、LINEを活用したプロモーションはもっと出来るはず。
- ごみ収集日のお知らせがとても便利で助かっています。
- 市のイベントの配信が、ワクワクして好きです！お花見祭りのイベントもラインで知りました！
- 防犯意識が高まります。いつもありがとうございます。
- 最寄り駅の運行遅延などの簡単でいいのでお知らせ、生活道路の不具合情報、気象情報(黄砂飛散)事前にお知らせしてほしいです。
- 使い勝手は良いと思います。利用者を増やさないとせっかくの情報が活かせないので、このサービスを浸透させるのが大事だと思います。
- 市が所有している施設(体育館など)の予約状況を簡単に見られるようにしてほしい。
- 千葉あそび楽しんでます。
- 1人親家庭に対する支援や不登校の子供家庭に特化した情報をもっとほしい。
- 公園などにある放送は、窓は閉めているし天候が悪い時は雨の音で何を話しているのか全く聞き取れないので、同じ時間にLINEで同様の内容を知らせてほしい。
- 不審者情報などいつも気にしていますが、少しタイムラグがあるので即伝えて貰えたら助かります。

たくさんのご意見・ご要望ありがとうございました！

より使いやすく、親しみやすいLINEを目指し改善に役立ててまいります。