

令和6年度 北広島町 LINE 公式アカウント満足度調査レポート

1 調査概要

北広島町 LINE 公式アカウント（以下「公式LINE」）は、令和5年2月にデジタル田園都市国家構想交付金（デジタル実装タイプ）を活用してリニューアルしました。

より良い運用を目指し、公式LINEの利用者（友だち登録者）を対象に満足度調査を実施しましたので、結果について報告します。

調査期間	令和7年1月20日～27日	
調査方法	公式LINEからのアンケートフォーム配信	
調査対象	公式LINEのターゲットユーザー4,318人（R7.1.17時点）	
有効回答数（n）	135件（重複なし）	
回答者属性 （居住地域）	芸北地域	10.37%
	大朝地域	10.37%
	千代田地域	53.33%
	豊平地域	17.03%
	北広島町外	9.62%
回答者属性 （年代）	00歳～19歳	0%
	20歳～39歳	12.59%
	40歳～59歳	34.07%
	60歳以上	53.33%

2 調査結果

CSAT（平均スコア）	CSAT（肯定割合）	修正NPS（推奨度）
3.74/5.00	65.92%	-13.53pt
良好	良好	要改善

(1) CSAT（顧客満足度）

調査対象者からの5段階評価を数値化した結果、平均スコアは**3.74**でした。また、「非常に満足している」「やや満足している」とサービスに対して肯定的な回答したユーザーの割合は**65.92%**でした。

この結果は全体的に良好であり、多くの利用者が公式LINEの運用に一定の満足を感じていることがわかります。

(2) 修正NPS（ネットプロモータースコア）

「公式LINEを友人に勧めたいか」という質問に基づき、修正NPS（0～5ポイントの割合と8～10ポイントの割合の比較）を算出しました。スコアは**-13.53**となり、推奨意向が低い傾向が確認されました。このスコアは、非推奨者の割合が高いことを示しており、改善の余地があることを示唆しています。

(3) あると便利な機能や配信してほしい情報（抜粋・要約）

機 能
<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> 図書館の開館情報やきれいセンターの開場日などの通知機能<input type="radio"/> 北広島町への要望などを投稿できるフォーム<input type="radio"/> 投稿の検索機能<input type="radio"/> 投稿されたイベントが一覧できるカレンダー機能<input type="radio"/> LINE を通じたオンライン診療<input type="radio"/> オンライン申請の充実（子どもの医療費申請など）<input type="radio"/> 道路の穴や河川の異常の通報機能
情 報
<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> 子どもたちなどががんばっている人や新しくできた店といったコラム的な投稿<input type="radio"/> 4地域の地域づくり協議会の広報紙<input type="radio"/> 子育て情報を充実してほしい<input type="radio"/> 地域ごとにお悔みの情報<input type="radio"/> 道路の通行止めの情報や道路カメラの映像<input type="radio"/> 求人情報<input type="radio"/> 町内のお店のクーポンなど、お得な情報<input type="radio"/> 有害鳥獣の捕獲状況の情報

(4) ユーザーの自由意見（抜粋・要約）

改善要望など
<ul style="list-style-type: none">● 投稿が多すぎる（興味のない情報が多い）● 配信情報の選択ができるとうい● 1つのメッセージが長い。結論から書く工夫をしてほしい● 利用者目線が欠けている。情報の検索性・一覧性がなく情報が探しにくい● オートリプライ機能やチャット応答の充実● いきなり機能が立ち上がると怖い。機能の説明画面が必要● LINE アカウントは便利だが、貼り付けてあるホームページが見にくい● イベント情報の告知が直前すぎる

3 まとめ

今回の満足度調査では、公式LINEの一定の効果が確認されました。一方で、修正NPSの低スコアは、利用者満足度向上の余地を示しています。

今後のPDCAサイクルの中で、担当所管部署との連携を図りながら、オンライン申請の充実やリッチメニューのリデザイン、ソリューション提供事業者への機能要望を行いながら、より便利で親しみやすい公式LINEを目指します。