

令和8年度 コンビニ交付システム 満足度調査

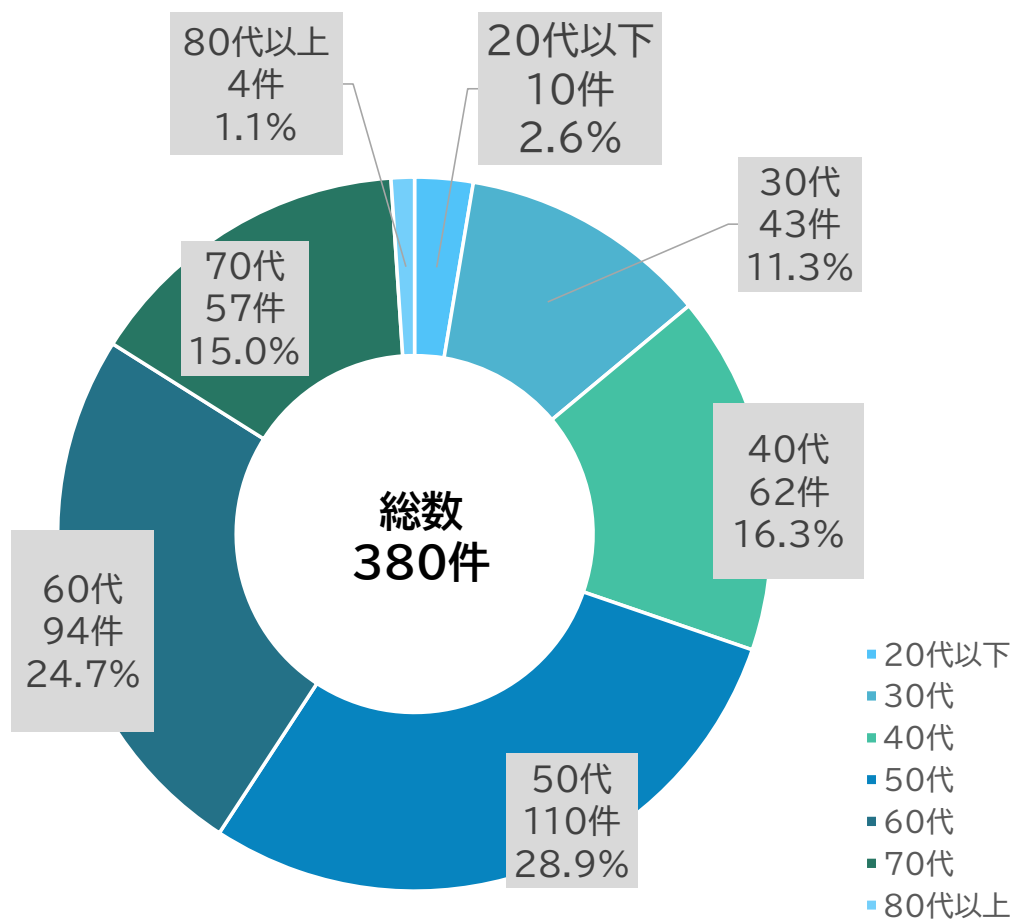
令和8年7月
三次市情報政策監情報政策課

調査概要

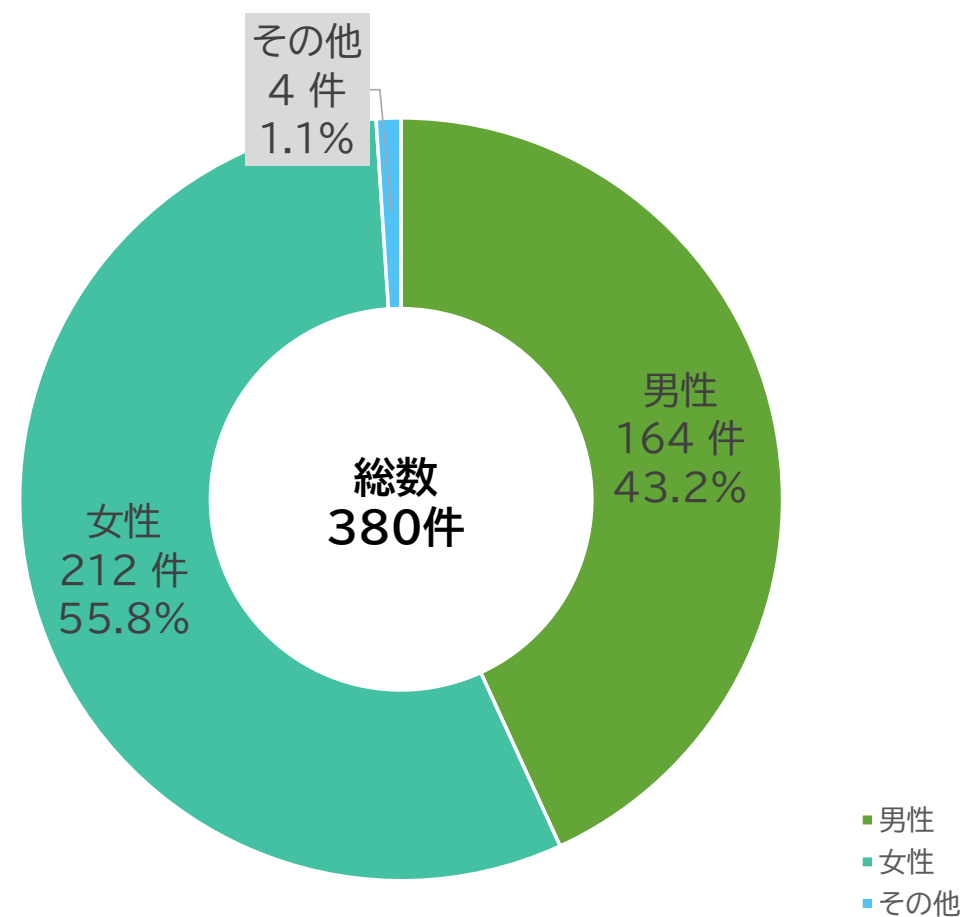
1. 実施目的
各種証明書のコンビニ交付システムについて、利用者の満足度を調査し、サービスの利用しやすさを高めるとともに、システムの認知度や利用率の向上に役立てること。
2. 調査期間
令和8年4月6日から令和8年5月29日
3. 調査方法
電子申請
4. 回答数
380件

回答者情報について【全員】

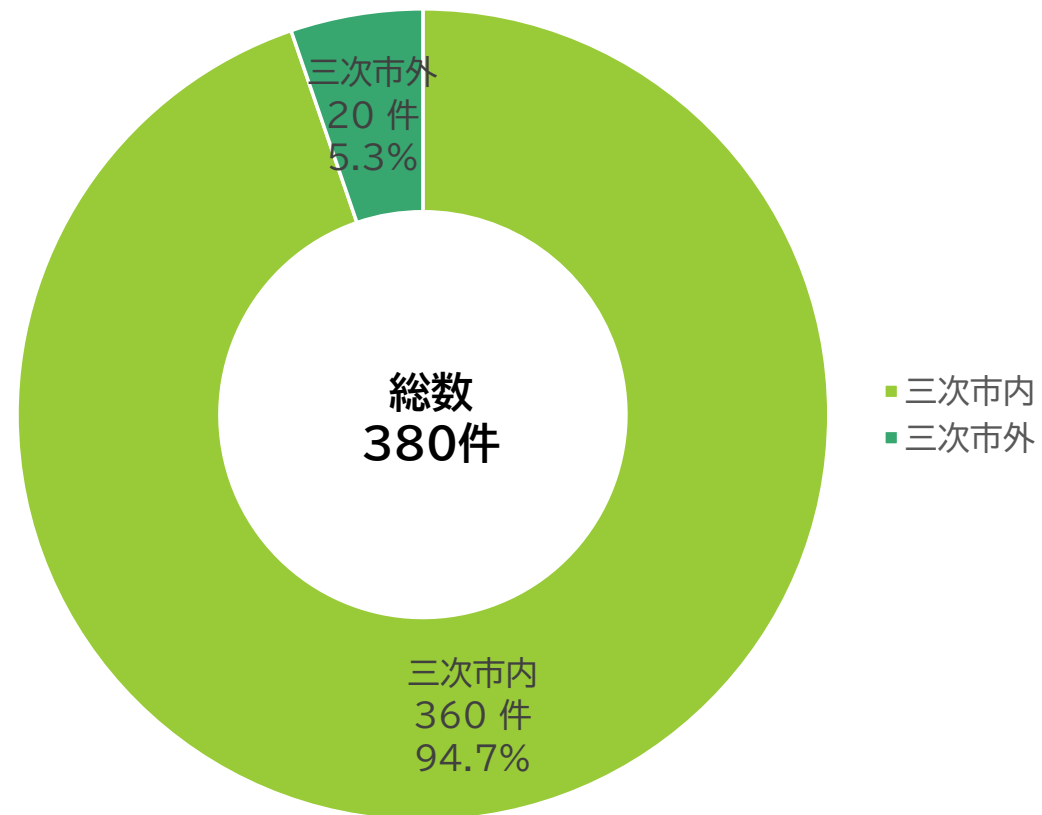
1. 年代



2. 性別

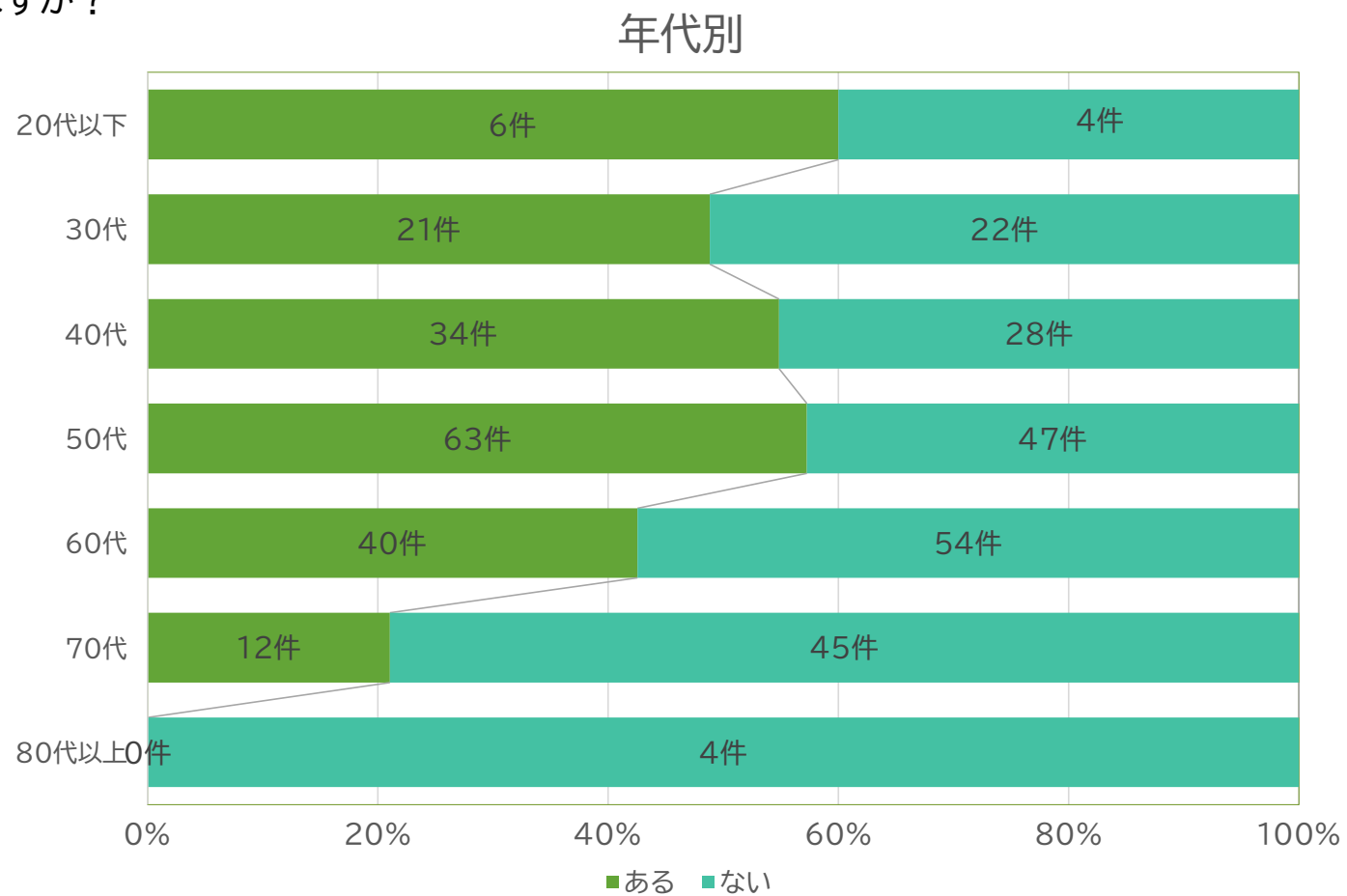
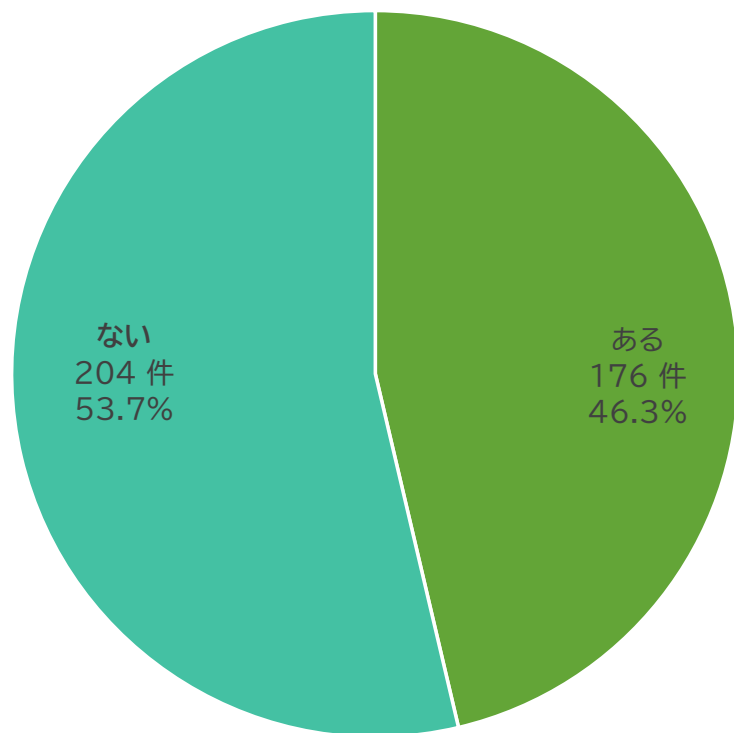


3. 居住地



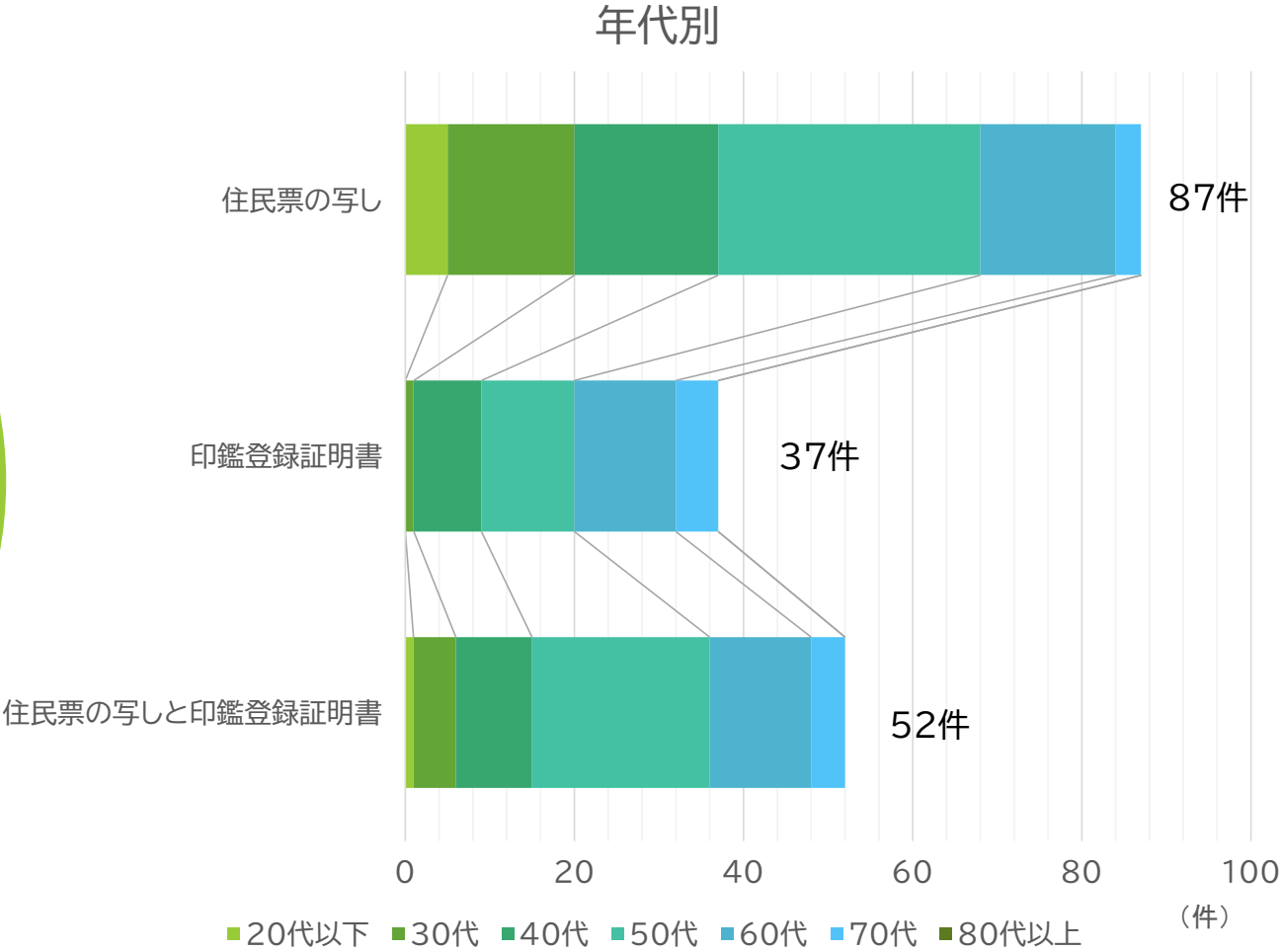
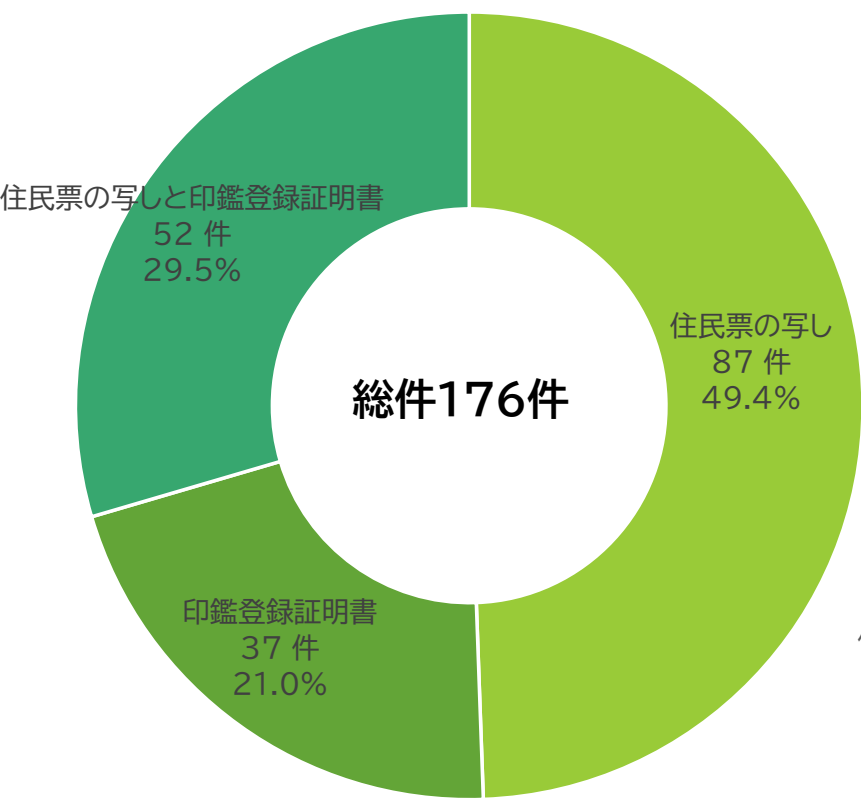
回答対象者:【全員】

4. コンビニ交付システムを利用したことがありますか？



回答対象者：【限定】システムを利用したことがある人が発行した証明書の種類

5. コンビニで取得した証明書は、次のうちどれですか。

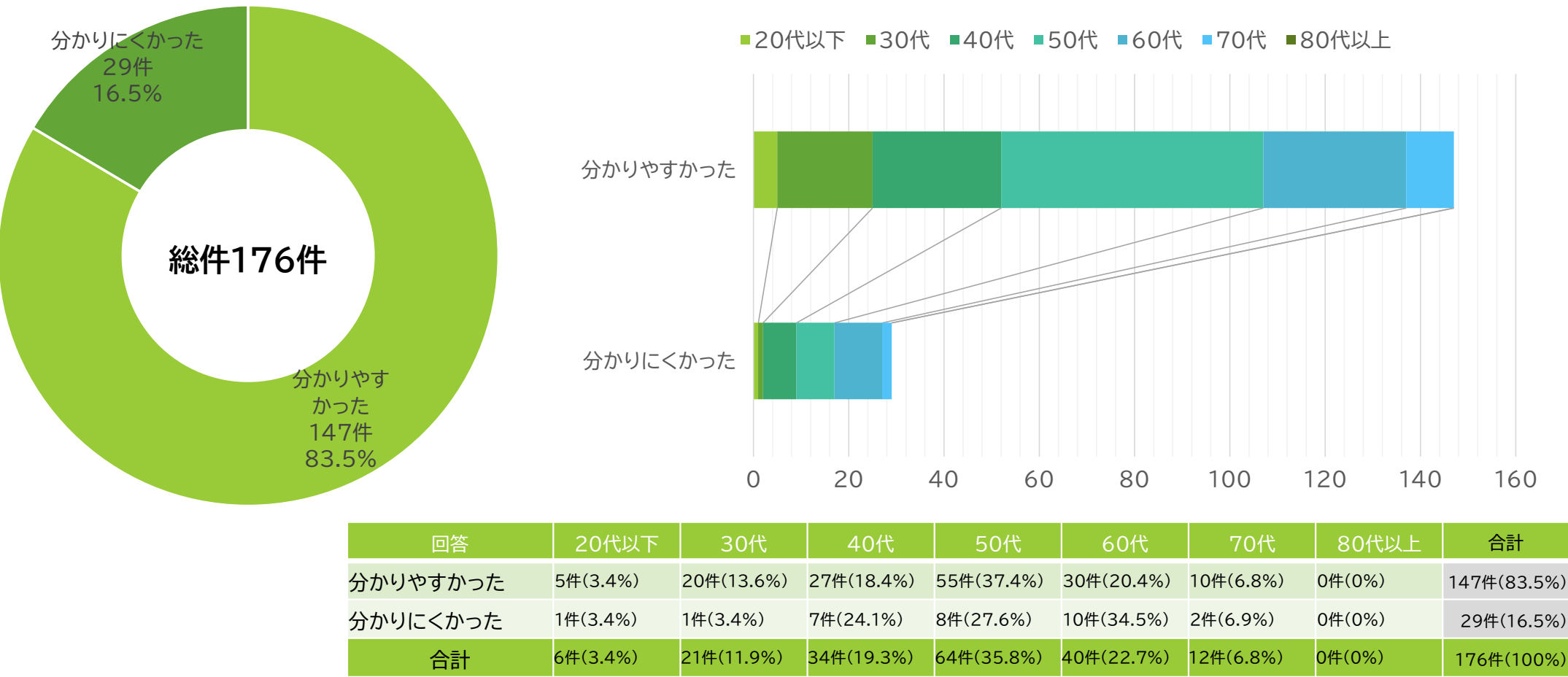


【考察】

- 回答者の年齢構成比に注目すると、50代(28.9%)、60代(24.7%)が全体の過半数を占めている。若年層や後期高齢層の回答が少ない一方で、中高年層からの関心が高い。
- 40代や50代はコンビニ交付システムを「利用したことがある」が「ない」を上回っており、この年代においてコンビニ交付が生活に定着しつつあることが分かる。一方で、60代を境に「利用したことがない」が逆転し、70代以上では未利用者が圧倒的多数を占めている。
- 発行した証明書の種類に着目すると、約過半数(49.4%)が「住民票の写し」のみを取得しており、「印鑑登録証明書」と両方取得した層(29.5%)を合わせると、約8割の人が住民票関連の機能を利用している。このことから、「急に住民票が必要になった際の一時的な利用」がメインであると推測される。

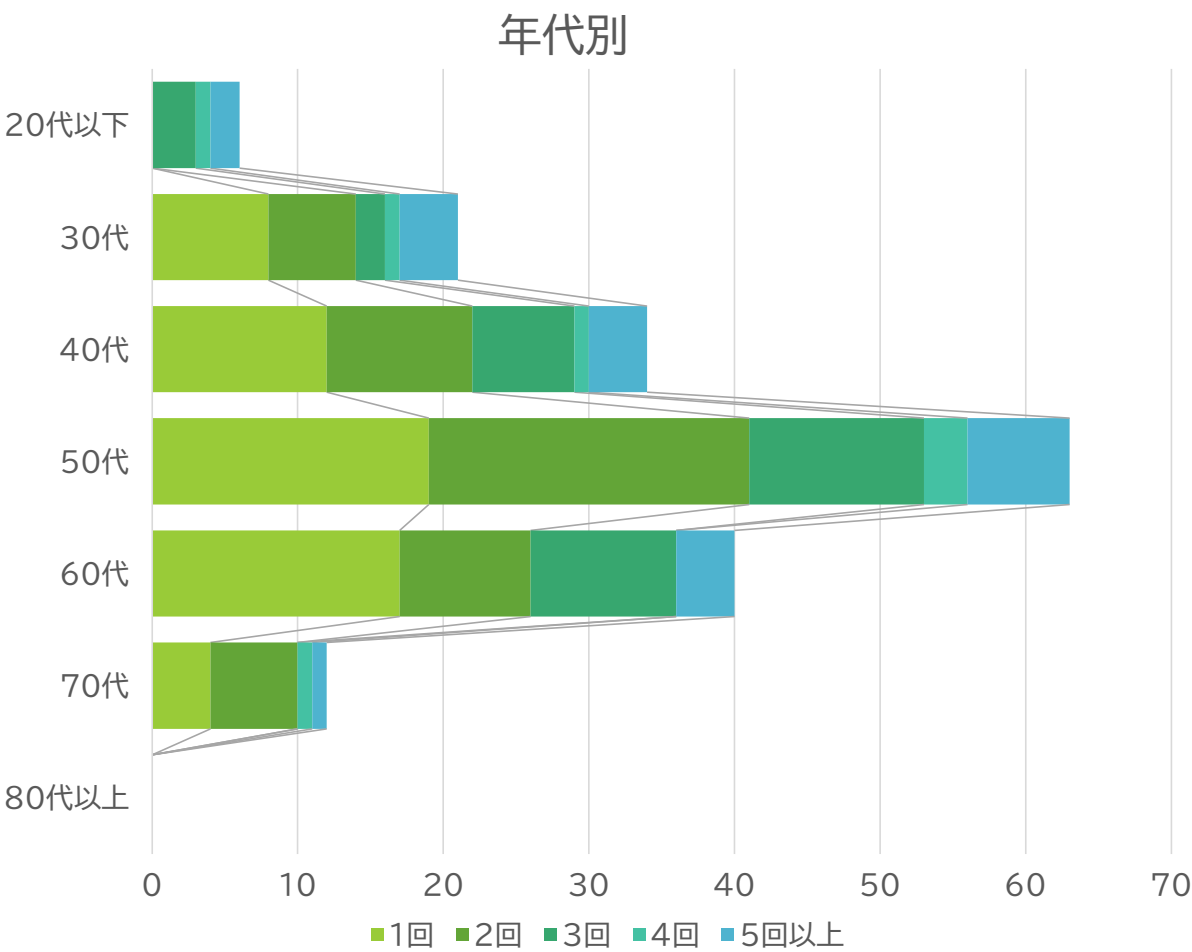
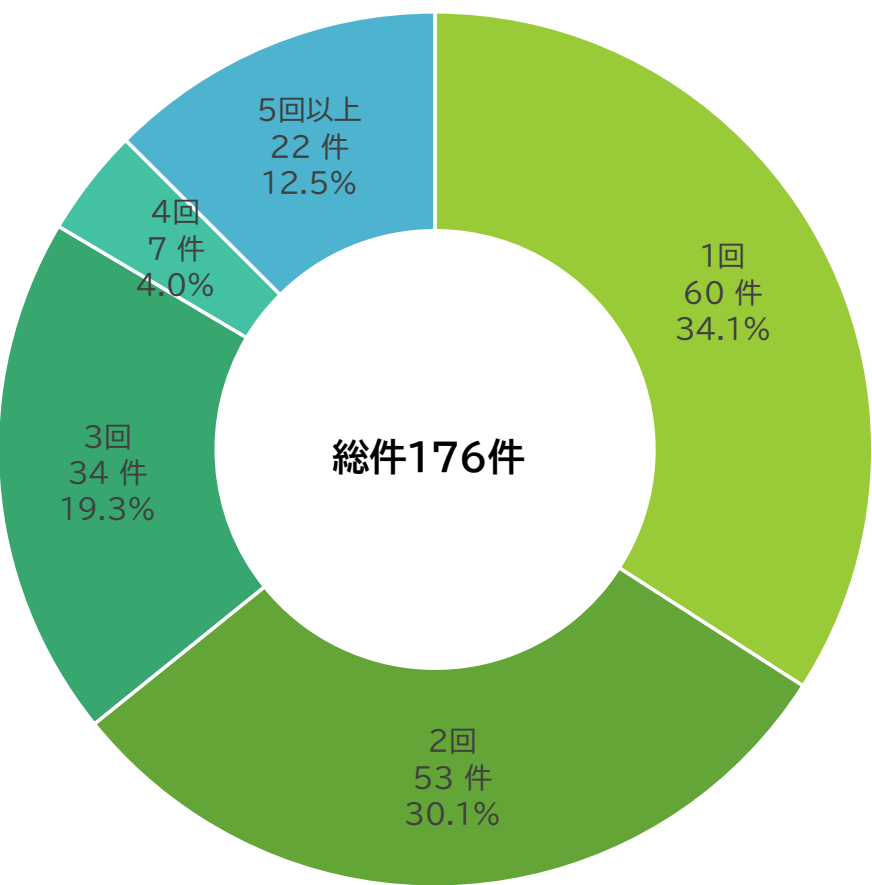
回答対象者:システムを利用したことがある人のうち、キオスク端末の操作性【限定】

6. 交付時に操作をしたキオスク端末(コピー機)の操作方法は、分かりやすかったですか？



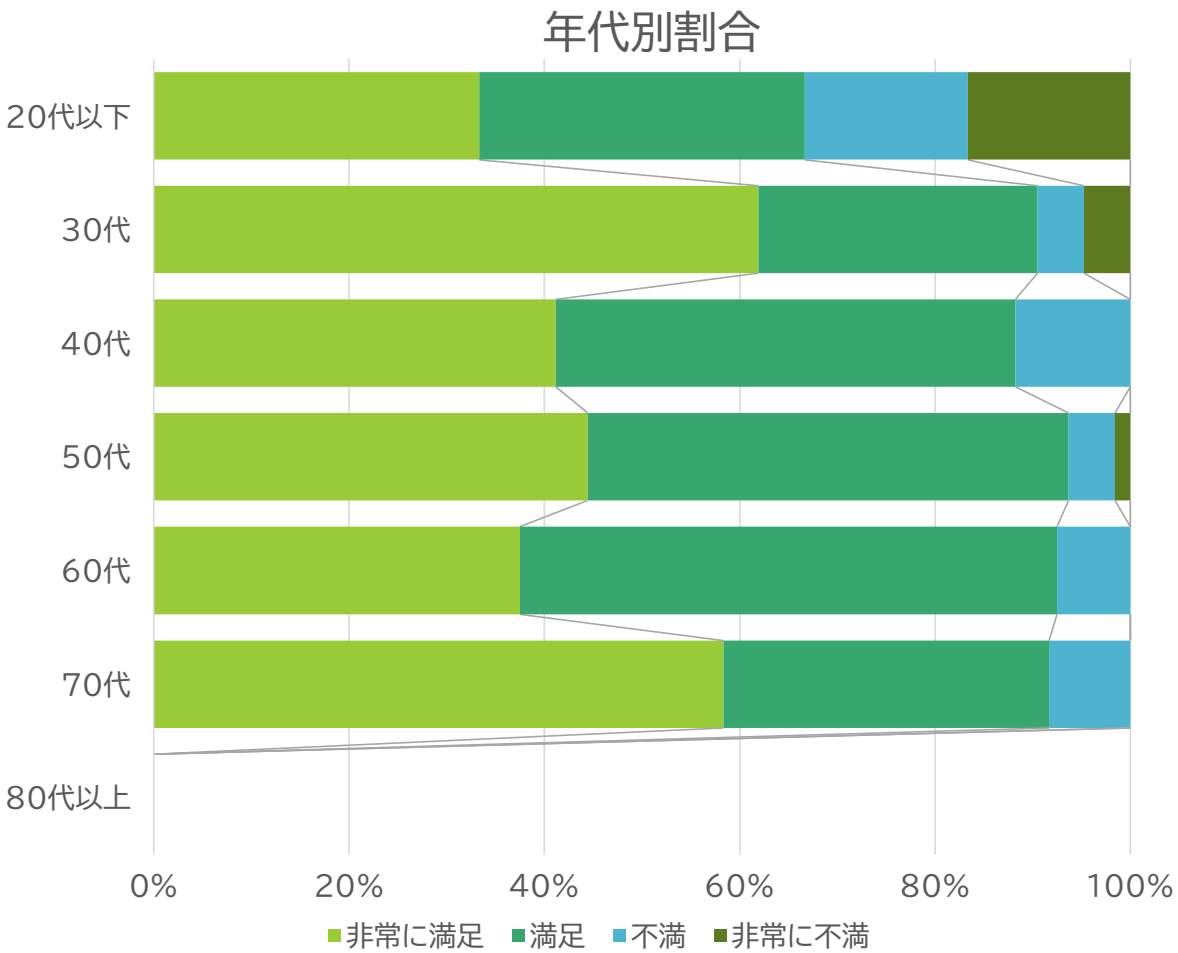
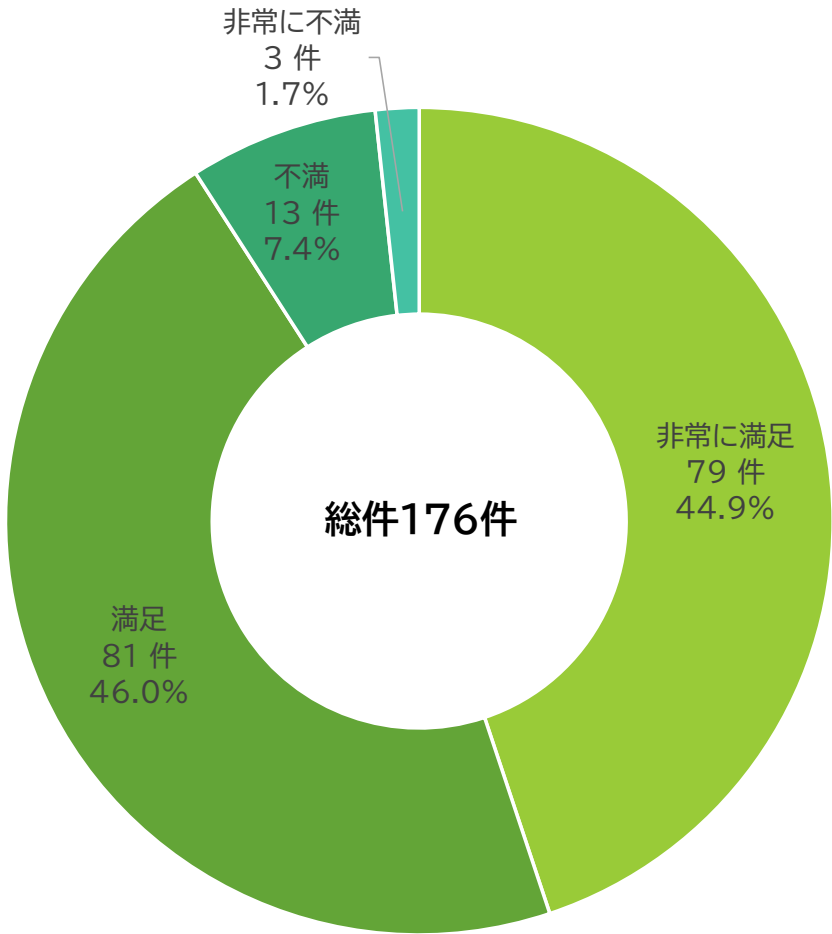
回答対象者：【限定】システムを利用したことがある人の利用回数

7. コンビニ交付システムの利用回数を選択してください。



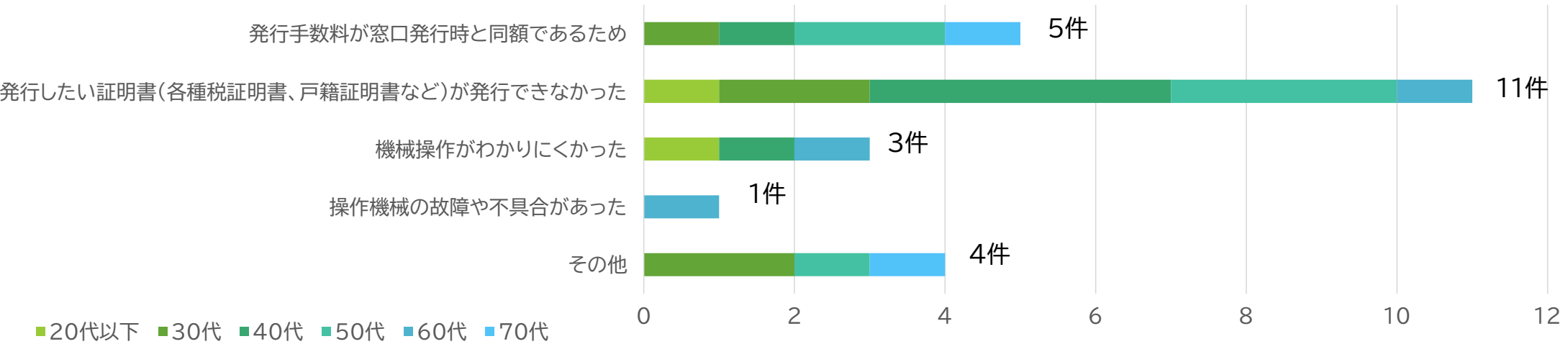
回答対象者：【限定】システムを利用したことがある人の満足度

8. コンビニ交付システムについて、利便性に関する満足度を教えてください。



回答対象者：【限定】システムを利用したことがある人で、「不満」「非常に不満」を選択した理由

9. 前質問8で「不満」「非常に不満」を選択された理由を教えてください。(複数選択可)



回答	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	合計
発行手数料が窓口発行時と同額であるため	0件(0%)	1件(4.2%)	1件(4.2%)	2件(8.3%)	0件(0%)	1件(4.2%)	5件(20.8%)
発行したい証明書(各種税証明書, 戸籍証明書など)が発行できなかった	1件(4.2%)	2件(8.3%)	4件(16.7%)	3件(12.5%)	1件(4.2%)	0件(0%)	11件(45.8%)
機械操作がわかりにくかった	1件(4.2%)	0件(0%)	1件(4.2%)	0件(0%)	1件(4.2%)	0件(0%)	3件(12.5%)
操作機械の故障や不具合があった	0件(0%)	0件(0%)	0件(0%)	0件(0%)	1件(4.2%)	0件(0%)	1件(4.2%)
その他	0件(0%)	2件(8.3%)	0件(0%)	1件(4.2%)	0件(0%)	1件(4.2%)	4件(16.7%)
合計	2件(8.3%)	5件(20.8%)	6件(25%)	6件(25%)	3件(12.5%)	2件(8.3%)	24件

その他の意見

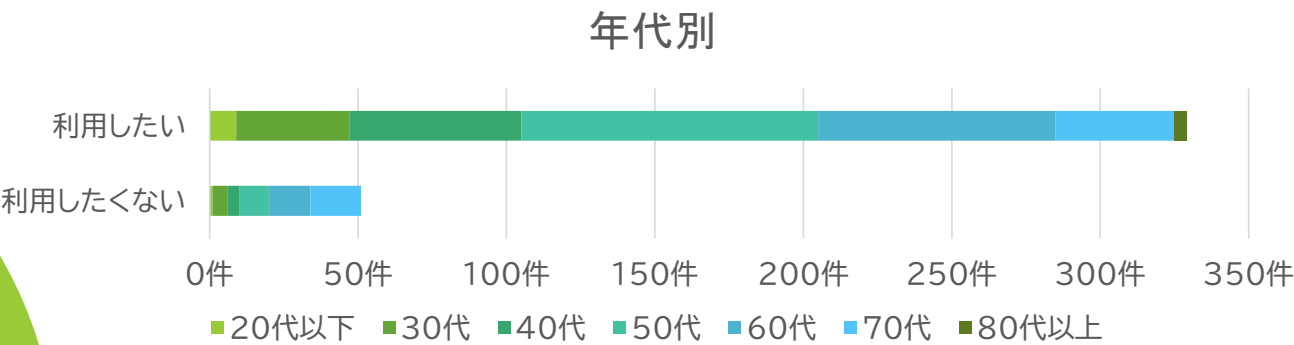
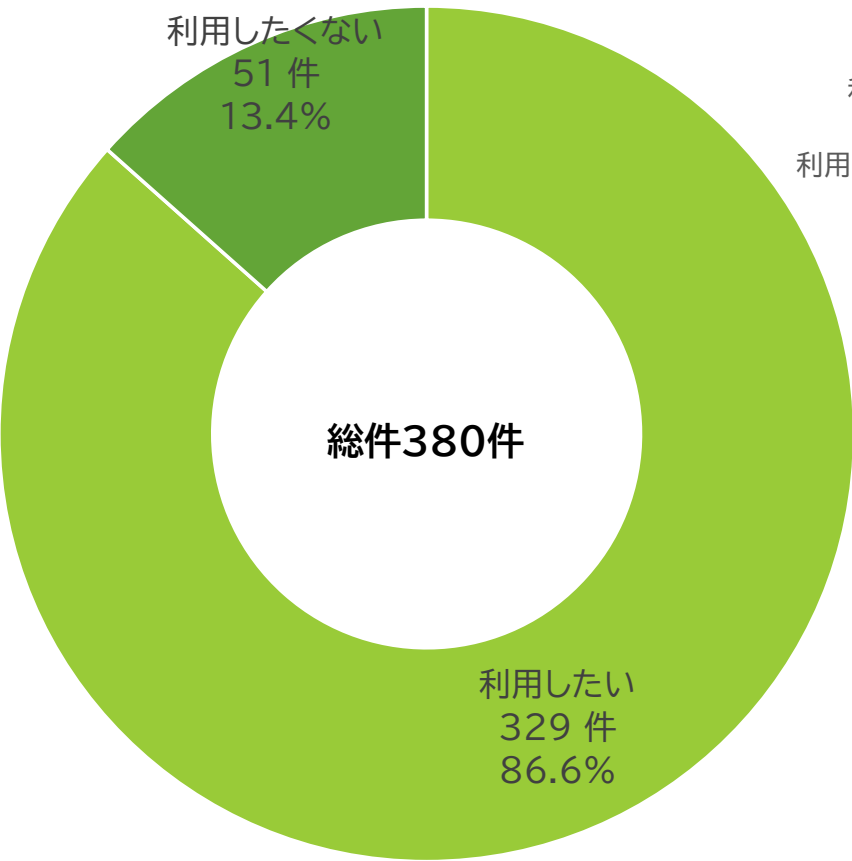
- ・本籍地が県外で対象外で発行できなかった
- ・戸籍関係の証明書も取れるようにしてほしい
- ・三次市外で使用できなかった
- ・他府県に比べて100円高い

【考察】

- キオスク端末の操作について83.5%が「分かりやすかった」と回答しており、システムの基本的な操作画面は多くの市民に受け入れられているといえる。一方で、「分かりにくかった」と答えた29件のうち、半数以上を50代60代が占めている。
- 利用回数は「1回(34.1%)」「2回(30.1%)」と、全体の約64%が1～2回の利用にとどまっている。一方で、3回以上利用している「リピーター」も約36%存在する。このことから、一度コンビニ交付の利便性を体感すれば、継続して利用してもらえる可能性が高いことが示唆されている。
- 「非常に満足(44.9%)」「満足(46.0%)」を合わせると、利用者の90.9%が満足しているという非常に高い評価を得ている。利便性については、市民から確かな支持を得ており、本システムの導入は市民サービス向上に大きく貢献していると断言できる。
- 不満を感じた層(16人)の理由として突出しているのが、「発行したい証明書が発行できなかった(11件)」。また、「本籍地が県外で対象外」、「戸籍関係が取れない」などの意見もあり、取得できる証明書の種類の拡大が期待されている。

回答対象者:【全員】

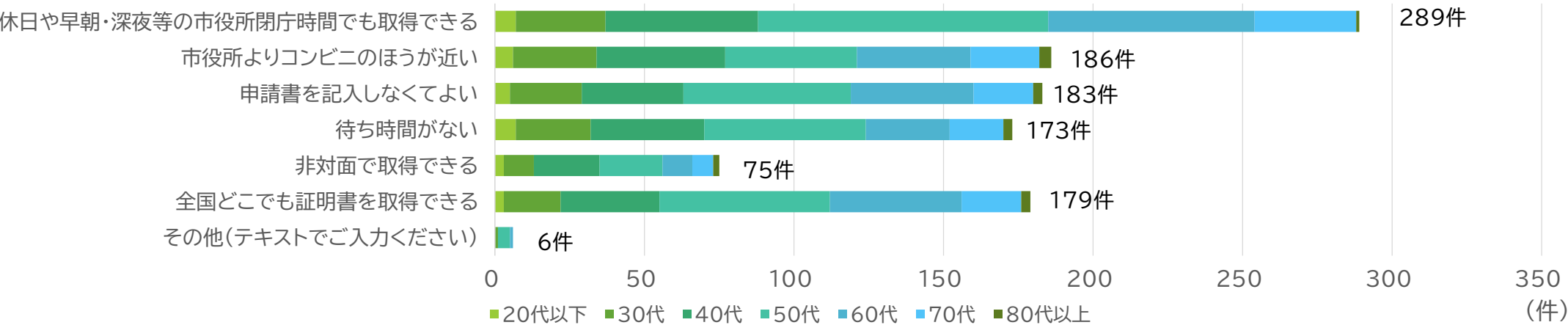
10. 今後、コンビニ交付システムを利用したいと思いますか？



年代	利用したい	利用したくない	合計
20代以下	9件(2.4%)	1件(0.3%)	10件(2.6%)
30代	38件(10.0%)	5件(1.3%)	43件(11.3%)
40代	58件(15.3%)	4件(1.1%)	62件(16.3%)
50代	100件(26.3%)	10件(2.6%)	110件(28.9%)
60代	80件(21.1%)	14件(3.7%)	94件(24.7%)
70代	40件(10.5%)	17件(4.5%)	57件(15.0%)
80代以上	4件(1.1%)	0件(0.0%)	4件(1.1%)
合計	329件(86.6%)	51件(13.4%)	380件(100%)

回答対象者:【限定】質問10で今後「利用したい」と回答した方の理由

11. 今後「利用したい」理由を教えてください。(複数選択可)

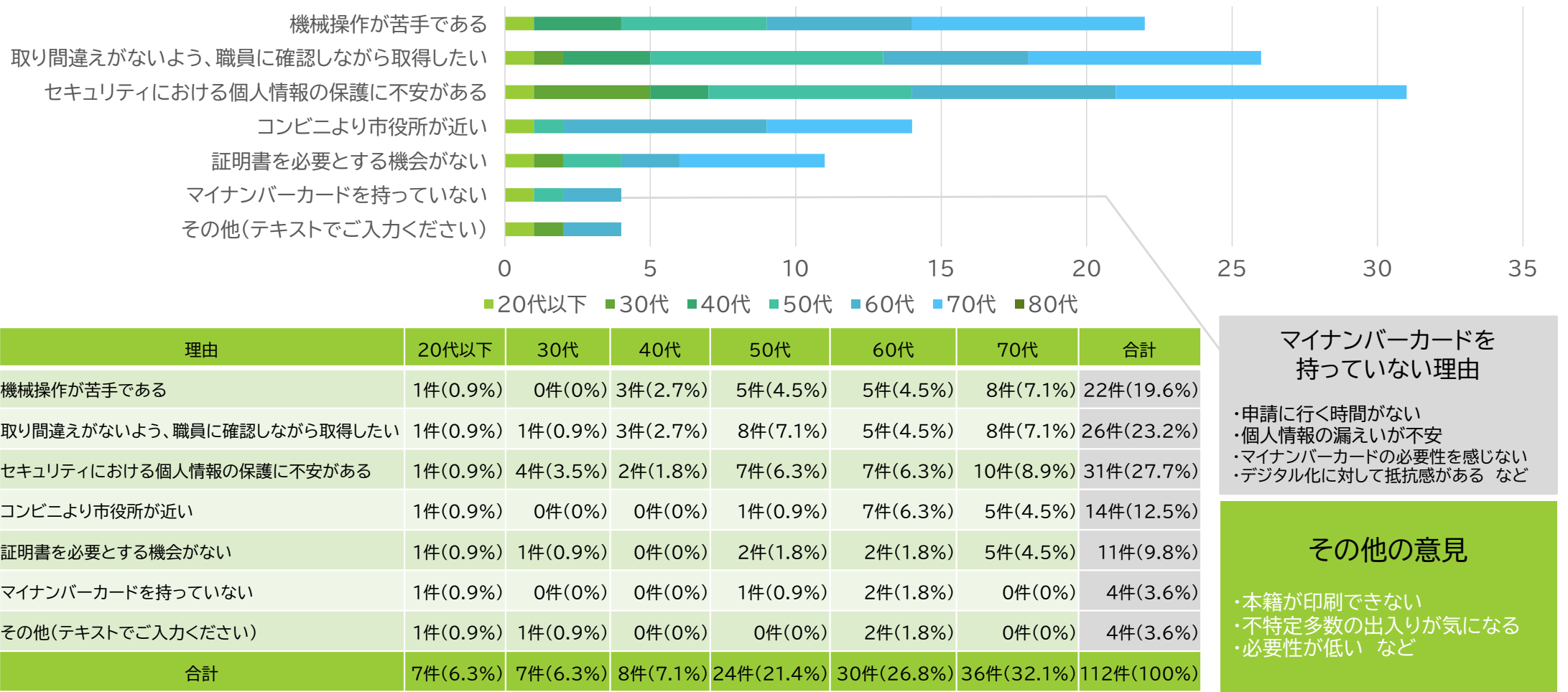


その他の意見

- ・急を要したときに便利
- ・コンビニ交付で取得できる証明書を増やしてほしい
- ・市役所の窓口対応が悪い
- ・手間縮小であるならもっと安価になってほしい

回答対象者:【限定】質問10で今後「利用したくない」と回答した方の理由

11. 今後「利用したくない」理由を教えてください。(複数選択可)



※80代以上は回答なし

【考察】

- 今後の利用については、86.6%が「利用したい」と回答をしており、最も多い上位3つの理由は次のとおりであった。
 - 1.「休日や早朝・深夜等の市役所閉庁時間でも取得できる」(26.5%)
 - 2.「市役所よりコンビニのほうが近い」(17.0%)
 - 3.「申請書を記入しなくてよい」(16.8%)
- 「利用したい」回答者のその他の意見として、緊急時の利便性への評価がある一方で、「コンビニ交付できる証明書を増やしてほしい」というさらなる機能拡充への期待意見や、発行手数料の金額に関する要望もあった。

【考察】

- 「利用したくない」(13.4%)と回答した理由の最も多い上位3つの理由は次のとおりであった。
 1. 「セキュリティにおける個人情報の保護に不安がある」(28%)
 2. 「取り間違えがないよう、職員に確認しながら取得したい」(23%)
 3. 「機械操作が苦手である」(20%)
- 「取り間違えがないよう、職員に確認しながら取得したい」「機械操作が苦手である」といった回答については、システム操作に不安があるものと考えられる。
- 「セキュリティにおける個人情報の保護に不安がある」意見に対しては、マイナンバー制度そのものに対する不信感がコンビニ交付システムの利用に大きく影響していることが伺える。

【最後に】

ご協力いただき、誠にありがとうございました。

本調査でいただいたご意見は、今後のコンビニ交付システムのサービス向上に活かしてまいります。