

報道関係者各位

## ＜ コロナワクチン接種に関するアンケートを実施 ＞ 日頃からネットやLINEは使っているけど 電話で予約をしたい高齢者 75歳以上は7割も

選挙調査をおこなう株式会社グリーン・シップ(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:田中明子)は、新型コロナウイルス感染症のワクチン接種に関するアンケート調査を、2021年5月23日(日)に全国の65歳以上の男女1,650名を対象に実施いたしました。調査は固定RDDデータに対して、アウトバウンドIVR(オートコール)で架電しておこなっています。

### ■過半数が電話で予約したい

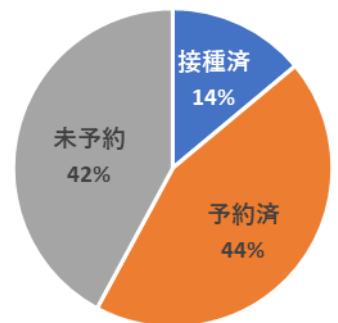
接種状況に関しては、すでに接種済が14%、予約済が44%、まだ予約ができていない人が42%という結果でした。

予約方法についてどの方法で試みたか、もしくは予約するつもりかを聞いたところ、過半数の人が「自分でコールセンターに電話をかけて予約」で、「家族知人に依頼して電話で予約」と合わせると、電話予約を希望する人は63%にもなりました。

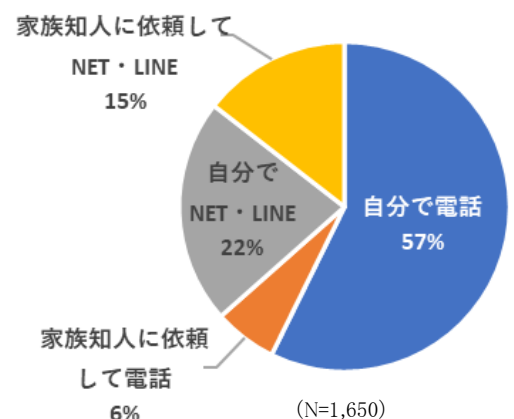
さらに年代別に見たところ、75歳以上の人は電話予約を希望する人が約70%にもなり、高齢者の多くはインターネットやLINEでの予約は難しく、現在、さまざまな市区町村で予約電話が通じず、混乱が生じていることがわかります。

選択肢	65歳～74歳	75歳以上
自分で電話	55%	60%
家族知人に依頼して電話	3%	9%
自分でNET・LINE	30%	14%
家族知人に依頼してNET・LINE	11%	18%

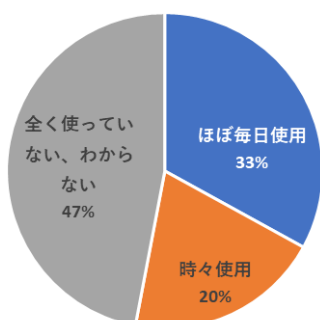
ワクチン接種状況



希望する予約方法



### インターネットやLINEの利用について



### ■日頃からネットやLINEは使用しているけれど

今回、調査対象者にインターネットやLINEの使用状況についても聞いてみたところ、「ほぼ毎日使用している」は33%、「時々使用している」は20%と、半数の人は使用しているという結果でした。しかし、確実に予約をするために、慣れ親しんだ電話を使いたいと考える人が多いのではないかと考えられます。

## ■高齢者でも簡単に予約できるサービスで 混乱を回避

当社では、自治体が運営する有人コールセンターの受付数を大幅に増やせる「ワクチン接種予約支援サービス」を開発し、5月15日より福岡県の自治体において運用が開始されています。

本サービスは、従来オペレーターが対応するコールセンター業務をロボットがおこなうことで、品質の担保や業務の効率化を実現する「ロボットコールセンター®」(特許 第6276878号)を活用しています。郵便の不在再配達のような音声ガイダンスにしたがって、電話機のダイヤルを押して予約をすることができる仕組みで、接種券番号や生年月日、接種希望日、接種会場など、音声ガイダンスに沿ってダイヤル入力できるため、高齢者でも簡単に予約をすることができます。

運用開始となった福岡県の自治体では、100回線を本サービスで増設し、有人での対応の2倍以上の予約をわずか1/5の時間で完了し、混乱なくスムーズな運用につながっています。

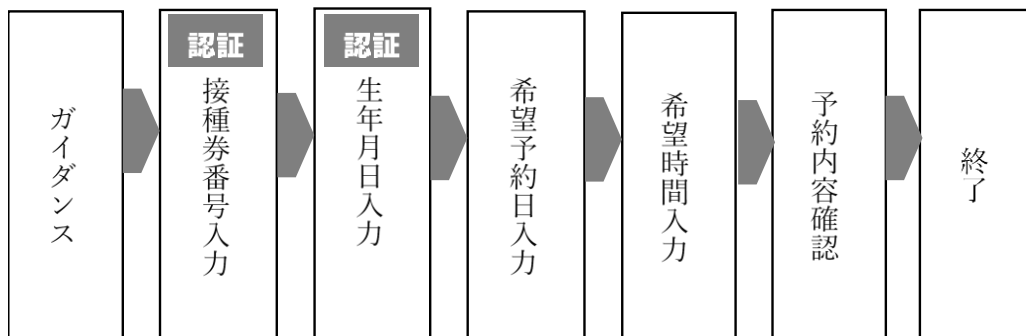
### 【調査概要】

調査目的	: 新型コロナウイルス感染症のワクチン接種に関する高齢者意識調査
調査方法	: 全国の固定 RDD データに対して、アウトバウンド IVR(オートコール)で架電
調査日	: 2021年5月23日(日)
回答件数	: 1,650 サンプル
回答者属性	: <性別> 男性 42%、女性 58% <年代> 65歳~69歳 22%、70歳~74歳 28%、75歳~79歳 23%、 80歳~84歳 17%、85歳以上 10%

### 参考

### 【サービス概要】

名称	: ワクチン接種予約支援サービス
提供開始	: 2021年5月15日
対象	: ワクチン接種予約を担当する自治体
サービスフロー	:



## 【会社概要】

会社名 : 株式会社グリーン・シップ  
代表取締役社長 : 田中 明子  
設立 : 2008年11月7日  
資本金 : 7,615万円  
従業員数 : 9名  
本社所在地 : 東京都千代田区神田神保町 2-11-15 住友商事神保町ビル 2階  
TEL.03-6869-7040  
ホームページ : <https://www.green-ship.co.jp>  
事業内容 : 選挙等各種調査の実施  
クラウドサービス(ロボットコールセンター®、GS-Mail®)提供  
多回線システム(1日最大1,500万件架電可能)の受託業務

＜報道関係者からのお問い合わせ先＞

株式会社グリーン・シップ 広報担当:若杉千穂 (携帯:080-4757-6649)

TEL:03-6869-7040 FAX:03-6869-7041

E-mail:wakasugi@green-ship.co.jp