

平成23年度総合コンタクトセンターの運用結果について（概要）

市政に関する問合せ、意見、相談等に対応する「サンキューコールかわさき」及び本庁舎代表電話交換業務、幸・中原・高津・宮前・多摩・麻生区役所総合案内電話交換業務を統合実施（中原区は平成24年4月から）しています総合コンタクトセンターについて、平成23年度の運用結果がまとまりましたので報告します。

1 運用結果集計期間

(1) サンキューコールかわさき

平成23年4月1日(金)～平成24年3月31日(土)、年中無休(実働366日) 午前8時～午後9時

(2) 本庁舎代表電話交換業務、区役所総合案内電話交換業務

平成23年4月1日(金)～平成24年3月31日(土)、開庁日のみ(実働244日) 午前8時30分～午後5時

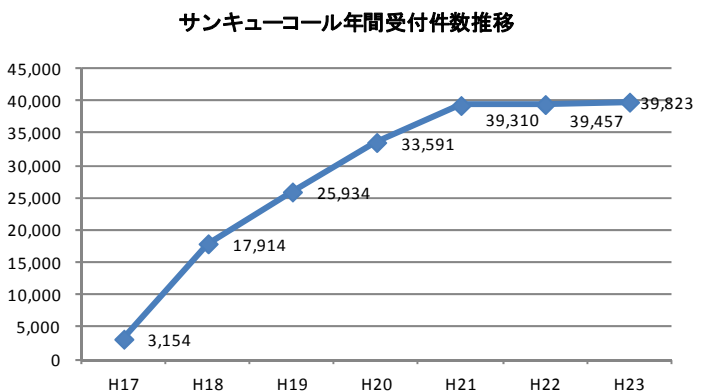
2 サンキューコールかわさきの受付状況

(1) 受付件数の状況

・受付件数は、39,823件と前年度の受付件数(39,457件)から横ばいでした。(電話35,392件、電子メール4,294件、FAX121件、書簡16件)

・1日当たりの受付件数は平均108.81件(前年度108.10件)でしたが、東日本大震災に関連する問合せが急増した平成23年4月の1日当たり受付件数は、177.67件と大幅に増加しました。

・受け付けた案件の91.55%(前年度93.81%)に回答し、目標値(90%)を上回る結果となりました。



※平成17年度は試行5ヶ月運用

(2) 性質別の状況

性質別では、「問合せ」(28,483件)が最も多く、次いで「提案・要望」(3,446件)、「取次ぎ」(2,180件)、「その他」(1,647件)、「予約」(1,432件)の順となりました。

(3) 内容別の状況

内容別では、「手続き・届出案内」(4,077件)が最も多く、次いで「証明書(戸籍・住民票・印鑑証明)」(3,732件)、「消防・救急・防災」(3,612件)、「電話番号・住所・窓口案内」(2,659件)の順となりました。「消防・救急・防災」には、東日本大震災に関する案件が多く含まれています。

(4) 統合実施した業務

予約受付業務を8種類、イベント等案内業務を20種類、ヘルプデスク業務を4種類、電話アンケート業務を5種類、それぞれ所管課からの依頼により統合実施しました。

(5) サンキューコールかわさきに対する満足度評価

利用者による満足度評価の調査を3回実施した結果、5点満点で、第1回4.87点、第2回4.85点、第3回4.84点と、3回とも目標値の4.5点を大きく上回る高い評価をいただきました。

3 本庁舎代表電話交換業務

- ・年間(実働244日) 77,455件(前年度86,710件)、1日当たり約317.44件(前年度355.37件)でした。
- ・サンキューコールかわさきと同様に可能な限り回答しており、受け付けた案件の20.34%(前年度21.33%)を回答し、目標値(18%)を上回る結果でした。

4 幸・高津・宮前・多摩・麻生区役所総合案内電話交換業務(高津・宮前・多摩は平成22年10月から統合)

- ・年間(実働244日)191,297件(前年度134,110件)、1日当たり約784.00件(前年度549.63件)でした。
- ・サンキューコールかわさきと同様に可能な限り回答しており、受け付けた案件の23.78%(前年度26.15%)を回答し、目標値(18%)を上回る結果でした。

5 F A Q(よくある質問と回答)

市政に関するよくある質問とその回答をまとめたF A Qを作成し、市ホームページで公表するとともに、サンキューコールかわさき及び職員が市民対応などに活用しています。

- ・平成24年3月31日現在、1,978件(前年度1,897件)のF A Qを公開しています。
- ・市ホームページから、年間1,621,085回(前年度1,736,343回)、1日当たり約4,429.2回(前年度4,757.1回)の利用がありました。

[問合せ先]

総務局市民情報室市民の声担当

電話：044-200-2291(内22431)

F A X：044-200-3919