

## 平成24年度総合コンタクトセンターの運用結果について（概要）

市政に関する問い合わせ、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している総合コンタクトセンターについて、平成24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24年4月1日(日)～平成25年3月31日(日)、年中無休(実働365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24年4月2日(月)～平成25年3月29日(金)、開庁日のみ(実働245日) 午前8時30分～午後5時15分

### 2 サンキューコールかわさきの受付状況

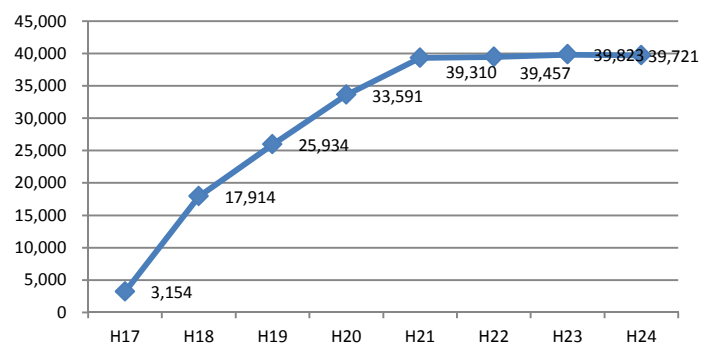
#### (1) 受付件数の状況

・受付件数は、39,721件と前年度の受付件数(39,823件)から横ばいでした。(電話37,435件、電子メール2,032件、FAX244件、書簡10件)

・1日当たりの受付件数は平均108.82件(前年度108.81件)でした。

・受け付けた案件の95.9%(前年度91.6%)に回答し、目標値(90%)を上回る結果となりました。

サンキューコール年間受付件数推移



※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」(29,595件)が最も多く、次いで「取次ぎ」(2,511件)、「その他」(2,213件)、「提案・要望」(1,490件)、「予約」(1,334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」(4,485件)が最も多く、次いで「証明書(戸籍・住民票・印鑑証明)」(3,835件)、「こども・子育て・ひとり親」(2,638件)、「取次ぎ」(2,511件)の順となりました。

#### (4) 統合実施した業務

予約受付業務を7種類、イベント等案内業務を22種類、ヘルプデスク業務を4種類、電話アンケート業務を3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4.86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245日) 76,966件(前年度77,455件)、1日当たり約314.15件(前年度317.44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21.4%(前年度20.3%)を

回答し、目標値(20%)を上回る結果でした。

#### 4 幸・中原・高津・宮前・多摩・麻生区役所総合案内電話交換業務

- ・年間(実働245日) 230,464件(前年度191,297件\*1)、1日当たり約940.67件(前年度784.00件\*1)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22.5%(前年度23.8%)を回答し、目標値(20%)を上回る結果でした。

\*1 前年度は幸・高津・宮前・多摩・麻生の5区役所の実績

#### 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25年3月31日現在、1,835件(前年度1,978件)のF A Qを公開しています。
- ・市ホームページから、年間1,576,816回(前年度1,621,085回)、1日当たり約4,320.0回(前年度4,429.2回)の利用がありました。

[問合せ先]

川崎市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