

令和2年度コンタクトセンターの運用結果について（概要）

1 コンタクトセンターの業務概要及び運用結果集計期間

(1) サンキューコールかわさき

【業務概要】 市政に関する問合せ、意見、相談等の対応業務

【集計期間】 令和2年4月1日～令和3年3月31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及び区役所・支所総合案内電話交換業務

【業務概要】 本庁舎代表電話及び区役所・支所総合案内の電話交換業務

【集計期間】 令和2年4月1日～令和3年3月31日 ※開庁日のみ(実働243日)
午前8時30分～午後5時15分

2 運用結果

(1) サンキューコールかわさき

【受付件数】

	総受付件数	(内訳) 受付内容別 上位3分類 ※その他を除く		
		健康・衛生(葬祭)	手続き・届出案内	ごみ・リサイクル・清掃
受付件数	72,033	10,373	9,602	6,323
(前年度件数)	(69,867)	(1,688)	(6,774)	(5,970)
構成割合	—	14.4%	13.3%	8.8%

【満足度】

対応内容の満足度調査を実施した結果、目標を上回る評価となりました。

- ・実施回数：年3回（各回7日間、計21日間）
- ・調査内容：利用者に対応内容に対する満足度を1～5点（5点満点）で評価いただく
- ・調査結果：4.91点

【統合実施した業務】

通常の対応業務のほか、それぞれ所管課からの依頼により次の業務を統合実施しました。

- ・予約受付業務：9種類
- ・インバウンド型電話アンケート業務：4種類
- ・イベント等案内業務：12種類
- ・ヘルプデスク業務：4種類

(2) 本庁舎代表電話交換業務及び区役所・支所総合案内電話交換業務

【受付件数】

	総受付件数	(内訳)	
		本庁舎	区役所・支所
受付件数	303,649	56,436	247,213
(前年度件数)	(277,260)	(55,647)	(221,613)

(3) FAQ(よくある質問と回答)

【閲覧件数】 ※公開項目数2,270項目 (令和3年3月31日現在)

	総閲覧件数
閲覧件数	2,774,718
(前年度件数)	(2,572,103)

〔問合せ先〕 川崎市総務企画局都市政策部企画調整課
電話：044-200-2367(内22401)