

平成19年度のコンタクトセンターの運用結果について(概要)

1 運用結果集計期間

(1) サンキューコールかわさき

平成19年4月1日(日)～平成20年3月31日(月)、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

平成19年4月2日(月)～平成20年3月31日(月)、開庁日のみ(実働245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

- ・ 年間25,935件(前年度17,913件)を受け付けました。(電話23,798件、電子メール1,950件、FAX176件、書簡11件)
- ・ 1日あたりの受付件数は平均70.9件(前年度49.1件)で、平成19年4月の約59.1件から、平成20年3月の約89.4件へと増加しています。
- ・ 受け付けた案件の約92.5%(前年度89.5%)に回答し、目標値(85%)を上回る結果となりました。

(2) 性質別の状況

性質別分類では、「問合せ」が18,113件と最も多く、次いで「その他」(1,448件)、「所管外」(1,406件)の順となりました。

(3) 内容別の状況

内容別分類では、「公共施設」(7,236件)が最も多く、次いで「手続・証明」(3,841件)、「その他」(1,745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9種類、イベント等案内業務を10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4.79点、第2回4.67点、第3回4.82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

(1) 受付状況

- ・ 年間(実働245日)123,172件(前年度142,236件)、1日あたり約502.7件(前年度580.6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、受け付けた案件の約20.4%(前年度17.7%)を回答し、目標値(17%)を上回る結果でした。

(2) 取次ぎ先調査結果

局(室)別では、「まちづくり局」が全体の21.6%と最も多く、次いで「財政局」(15.9%)、「健康福祉局」(11.1%)の順でした。

4 FAQ(よくある質問と回答)

- ・ 平成20年3月31日現在、1,767件(前年度1,658件)のFAQを公開しています。
- ・ 市ホームページから、年間1,593,772回(前年度1,840,247回)、1日あたり約4,451.9回(前年度5,055.6回)の利用がありました。