

平成25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25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25年4月1日(月)～平成26年3月31日(月)、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25年4月1日(月)～平成26年3月31日(月)、開庁日のみ(実働244日)

午前8時30分～午後5時15分

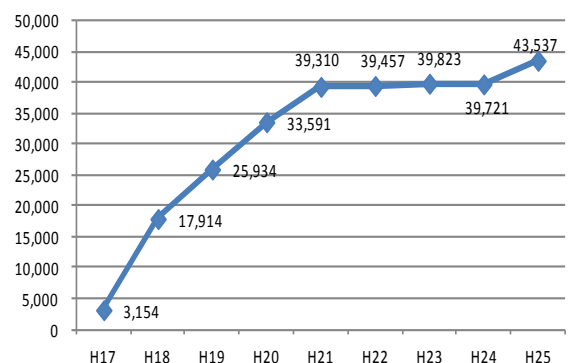
2 サンキューコールかわさきの受付状況

- * 受付件数は、前年度に比べ約3,800件増加
- * 一時完了（回答）率は、前年度を上回り96.91%
- * 性質別では、「問合せ」が全体の78.37%
- * 内容別では、「手続き・届出案内」「証明書」が上位
- * 利用者満足度は、目標値を大きく上回る高い評価

(1) 受付件数の状況

- ・ 43,537件で前年度の件数（39,721件）から増加しました。
（内訳：電話41,868件、電子メール1,615件、FAX47件、書簡7件）
- ・ 1日当たりの平均は119.28件（前年度108.82件）でした。
- ・ 受け付けた案件の96.91%（前年度95.85%）に回答し、目標値（94%）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

「問合せ」（34,118件）が最も多く、次いで「取次ぎ」（3,154件）、「その他」（1,559件）、「予約」（1,274件）、「所掌外」（1,035件）の順となりました。

(3) 内容別の状況

「手続き・届出案内」（5,007件）が最も多く、次いで「証明書（戸籍・住民票・印鑑証明）」（4,493件）、「取次ぎ」（3,158件）、「税金」（2,901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6種類、イベント等案内業務を23種類、ヘルプデスク業務を4種類、電話アンケート業務を4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4.88点、第2回4.89点、第3回4.87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

- * 受付件数は、前年度からほぼ横ばい
- * 一時完了（回答）率は、前年度を上回り22.22%

- ・年間（実働244日）77,382件（前年度76,966件）、1日当たり約317.14件（前年度314.15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22.22%（前年度21.43%）を回答し、目標値（21%）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

- * 受付件数は、前年度に比べ約14,000件減少
- * 一時完了（回答）率は、前年度を上回り23.36%

- ・年間（実働244日）216,604件（前年度230,464件）、1日当たり約887.72件（前年度940.67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23.36%（前年度22.54%）を回答し、目標値（21%）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26年3月31日現在、1,827件（前年度1,835件）のF A Qを公開しています。
- ・市ホームページから、年間2,392,248回（前年度1,576,816回）、1日当たり約6,554.1回（前年度4,320.0回）の利用がありました。

〔問合せ先〕
総務局秘書部市民の声担当
電話：044-200-2291（内22431）
FAX：044-200-3919