

平成28年度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、区役所、支所総合案内電話交換業務を実施しているコンタクトセンターについて、平成28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28年4月1日(金)～平成29年3月31日(金)、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、支所総合案内電話交換業務

平成28年4月1日(金)～平成29年3月31日(金)、開庁日のみ(実働243日)
午前8時30分～午後5時15分

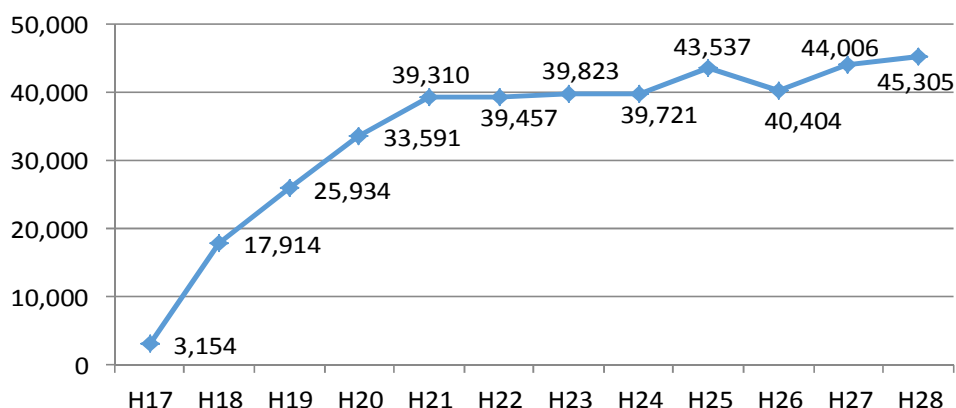
2 サンキューコールかわさきの受付状況

- * 受付件数は、45,305件で前年度に比べ約1,300件増加
- * 一次完了（回答）率は、96.47%（前年度96.66%）
- * 性質別では、「問合せ」が全体の78.2%
- * 内容別では、前年度と同様に「手続き・届出案内」「証明書」が上位
- * 利用者満足度は、4.93点で目標値（4.5点以上）を大きく上回る高い評価

(1) 受付状況

- ・ 受付件数は、45,305件で前年度の受付件数（44,006件）から増加しました。
（内訳：電話43,277件、電子メール1,955件、FAX69件、郵便文書4件）
- ・ 1日当たり124.12件(前年度120.23件)でした。
- ・ 受け付けた案件の96.47%（前年度96.66%）に回答し、目標値(95%)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」(35,433件)が最も多く、次いで「取次ぎ」(3,235件)、「予約」(1,472件)、「その他」(1,430件)、「提案・要望」(1,227件)の順となりました。

(3) 内容別の状況

「手続き・届出案内」(5,905件)が最も多く、次いで「証明書(戸籍・住民票・印鑑証明)」(4,054件)、「取次ぎ」(3,264件)、「税金」(2,934件)、「生活上の相談」(2,855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8種類、イベント等案内業務を24種類、インバウンド型電話アンケート業務を7種類、ヘルプデスク業務を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4.89点、第2回4.95点、第3回4.95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、71,910件で前年度に比べ約800件減少**

*** 一次完了(回答)率は、23.04%**

- ・受付件数は、71,910件(前年度72,738件)、1日当たり295.93件(前年度299.33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23.04%(前年度23.67%)に回答し、目標値(22%)を上回る結果でした。

4 区役所、支所総合案内電話交換業務

*** 受付件数は、250,808回で前年度に比べ約11,000件減少**

*** 一次完了(回答)率は、22.48%**

- ・受付件数は、250,808件(前年度261,976件)、1日当たり1,032.1件(前年度1,078.09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22.48%(前年度23.51%)に回答し、目標値(22%)を上回る結果でした。

5 F A Q (よくある質問と回答)

*** 利用回数は、2,608,826回で前年度に比べ約57,000回増加**

市政に関するよくある質問とその回答をまとめたFAQを作成し、市ホームページで公表しています。

- ・平成29年3月31日現在、1,814件(前年度1,824件)のFAQを公開しています。
- ・市ホームページから、年間2,608,826回(前年度2,551,738回)、1日当たり7,126.2回(前年度6,974.4回)の利用がありました。

[問合せ先]

川崎市総務企画局都市政策部企画調整課
電話：044-200-2291(内21523)