

平成29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29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29年4月1日(土)～平成30年3月31日(土)、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

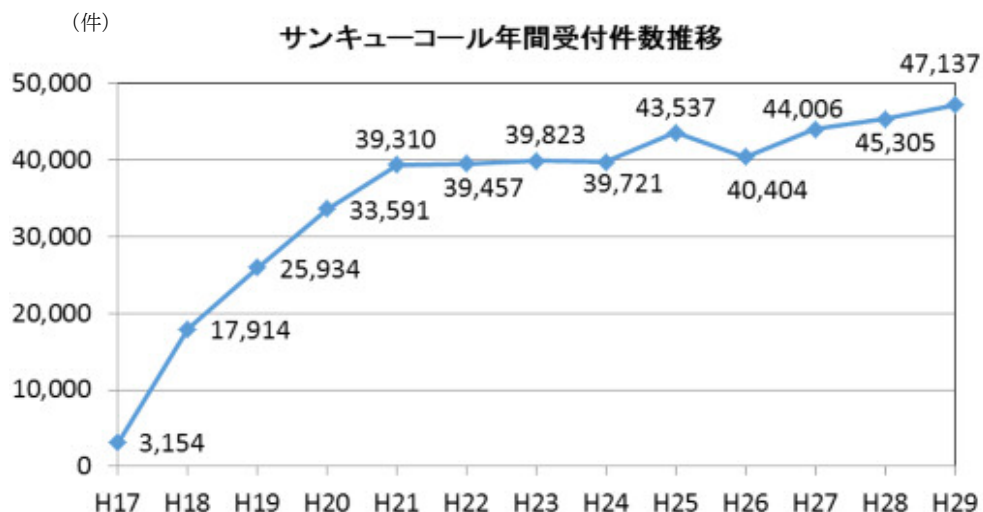
平成29年4月1日(土)～平成30年3月31日(土)、開庁日のみ(実働244日)
午前8時30分～午後5時15分

2 サンキューコールかわさきの受付状況

- * 受付件数は、47,137件で前年度に比べ約1,800件増加
- * 一次完了（回答）率は、96.17%（前年度96.47%）
- * 性質別では、「問合せ」が全体の70.4%
- * 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、47,137件で前年度の受付件数（45,305件）から増加しました。
（内訳：電話44,950件、電子メール2,113件、FAX71件、郵便文書3件）
- ・ 1日当たり129.14件(前年度124.12件)でした。
- ・ 受け付けた案件の96.17%（前年度96.47%）に回答し、目標値(95%)を上回る結果となりました。



(2) 性質別の状況

性質別では、「問合せ」(33,192件)が最も多く、次いで「その他」(5,590件)、「取次ぎ」(3,323件)、「予約」(1,525件)、「提案・要望」(1,181件)の順となりました。

(3) 内容別の状況

「その他」(5,942件)が最も多く、次いで「手続き・届出案内」(4,885件)、「証明書(戸籍・住民票・印鑑証明)」(3,848件)、「取次ぎ」(3,346件)、「生活上の相談」(2,982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22種類、インバウンド型電話アンケート業務を6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4.92点、第2回4.92点、第3回4.96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、66,482件で前年度に比べ約5,400件減少**

*** 一次完了(回答)率は、23.35%**

- ・受付件数は、66,482件(前年度71,910件)、1日当たり272.47件(前年度295.93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23.35%(前年度23.04%)に回答し、目標値(21%)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、222,463回で前年度に比べ約28,000件減少**

*** 一次完了(回答)率は、21.57%**

- ・受付件数は、222,463件(前年度250,808件)、1日当たり911.7件(前年度1,032.1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21.57%(前年度22.48%)に回答し、目標値(21%)を上回る結果でした。

5 FAQ(よくある質問と回答)

*** 利用回数は、2,923,707回で前年度に比べ約314,000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30年3月31日現在、1,776件(前年度1,767件)のFAQを公開しています。
- ・市ホームページから、年間2,923,707回(前年度2,608,826回)、1日当たり7,989.59回(前年度7,126.18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：044-200-2367(内22401)