

## 平成20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・麻生区役所総合案内電話交換業務を統合実施しています総合コンタクトセンターについて、平成20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20年4月1日(火)～平成21年3月31日(火)、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、幸・麻生区役所総合案内電話交換業務

平成20年4月1日(火)～平成21年3月31日(火)、開庁日  
のみ(実働243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

・受付件数は、33,591件と前年度の受付件数(25,935件)を大幅に上回りました。(電話31,295件、電子メール2,180件、FAX109件、書簡7件)

・1日あたりの受付件数は平均92.0件(前年度70.9件)でしたが、定額給付金に関する問い合わせが急増した平成21年3月は約123.32件と大幅に件数が増加しました。

・受け付けた案件の約94.3%(前年度92.5%)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

性質別では、「問合せ」(24,494件)が最も多く、次いで「取次ぎ」(1,259件)、「その他」(1,818件)、「所管外」(1,426件)、「提案・要望」(1,259件)の順となりました。

## (3) 内容別の状況

内容別では、「公共施設」(10,684件)が最も多く、次いで「手続・証明」(4,598件)、「市の計画・事業」(2,553件)の順となりました。「市の計画・事業」には定額給付金に関する案件が多く含まれています。

## (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19種類、ヘルプデスク業務を4種類、電話アンケート業務を8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

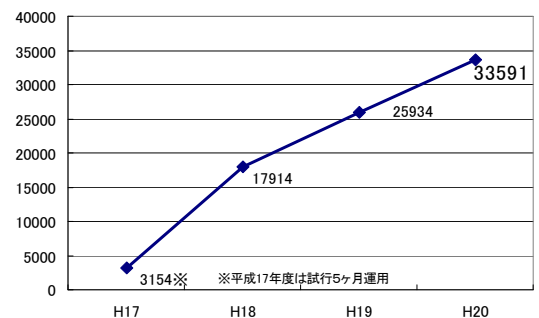
利用者による満足度評価の調査を3回実施した結果、5点満点で、第1回4.80点、第2回4.81点、第3回4.79点と、3回とも目標値の4.5点を大きく上回る高い評価をいただきました。

## 3 本庁舎代表電話交換業務

・年間(実働243日)105,710件(前年度123,172件)、1日あたり約435.0件(前年度502.7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23.1%(前年度20.4%)を回答し、目標値(17%)を上回る結果でした。

サンキューコール年間受付件数推移



#### 4 幸・麻生区役所総合案内電話交換業務（平成20年度から統合実施）

- ・年間(実働243日)70,409件、1日あたり約289.8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23.7%を回答し、目標値(10%)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21年3月31日現在、1,815件(前年度1,767件)のF A Qを公開しています。
- ・市ホームページから、年間1,658,069回(前年度1,593,772回)、1日あたり約4,542.7回(前年度4,451.9回)の利用がありました。

[問い合わせ先]

総務局市民情報室市民の声担当

電話：044-200-2367

F A X：044-200-3919