

平成30年度コンタクトセンターの運用結果について（概要）

1 コンタクトセンターの業務概要及び運用結果集計期間

(1) サンキューコールかわさき

【業務概要】 市政に関する問合せ、意見、相談等の対応業務

【集計期間】 平成30年4月1日～平成31年3月31日 ※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及び区役所・支所総合案内電話交換業務

【業務概要】 本庁舎代表電話及び区役所・支所総合案内の電話交換業務

【集計期間】 平成30年4月1日～平成31年3月31日 ※開庁日のみ(実働244日)
午前8時30分～午後5時15分

2 運用結果

(1) サンキューコールかわさき

【受付件数】

| | 総受付件数 | (内訳) 受付内容別 上位3分類 ※その他を除く | | |
|---------|----------|--------------------------|----------|---------|
| | | 生活上の相談 | 手続き・届出案内 | 証明書 |
| 受付件数 | 47,598 | 4,682 | 4,569 | 4,186 |
| (前年度件数) | (47,137) | (2,982) | (4,885) | (3,848) |
| 構成割合 | 100% | 9.8% | 9.6% | 8.8% |

【満足度】

対応内容の満足度調査を実施した結果、目標を上回る評価となりました。

- ・実施回数：年3回（各回7日間、計21日間）
- ・調査内容：利用者に対応内容に対する満足度を1～5点（5点満点）で評価いただく
- ・調査結果：4.91点

【統合実施した業務】

通常の対応業務のほか、それぞれ所管課からの依頼により次の業務を統合実施しました。

- ・予約受付業務：10種類
- ・インバウンド型電話アンケート業務：6種類
- ・イベント等案内業務：22種類
- ・ヘルプデスク業務：4種類

(2) 本庁舎代表電話交換業務及び区役所・支所総合案内電話交換業務

【受付件数】

| | 総受付件数 | (内訳) | |
|---------|-----------|----------|-----------|
| | | 本庁舎 | 区役所・支所 |
| 受付件数 | 279,646 | 62,903 | 216,743 |
| (前年度件数) | (288,945) | (66,482) | (222,463) |

(3) FAQ(よくある質問と回答)

【閲覧件数】 ※公開項目数1,748項目 (平成31年3月31日現在)

| | 総閲覧件数 |
|---------|-------------|
| 閲覧件数 | 2,542,234 |
| (前年度件数) | (2,923,707) |

〔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)