

令和5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、相談等の応対業務

【集計期間】 令和5年4月1日～令和6年3月31日 ※年中無休(実働366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】 令和5年4月1日～令和6年3月31日 ※開庁日のみ(実働243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		
		手続き・届出案内	証明書 (戸籍・住民票・印鑑証明)	税金
受付件数	43,416	4,369	3,898	3,705
(前年度件数)	(49,413)	(6,279)	(3,853)	(3,184)
構成割合	—	10.06%	8.98%	8.53%

【満足度】

応対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2回（各回7日間、計14日間）
- ・調査内容：利用者に応対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：4.90点

【統合実施した業務】

通常の応対業務のほか、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：3種類
- ・インバウンド型電話アンケート業務：4種類
- ・イベント等案内業務：35種類
- ・ヘルプデスク業務：3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	252,675	43,907	208,768
(前年度件数)	(284,985)	(47,722)	(237,263)

（3）FAQ（よくある質問と回答）

【閲覧件数】 ※公開項目数2,480項目（令和6年3月31日現在）

	総閲覧件数
閲覧件数	4,178,557
(前年度件数)	(4,169,704)

〔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)