

令和7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】 令和7年4月1日～令和8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総合案内の電話交換業務

【集計期間】 令和7年4月1日～令和8年3月31日 ※開庁日のみ(実働242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	生活上の相談	税金
受付件数	29,209	2,441	2,142	1,567
(前年度件数)	(35,566)	(2,483)	(2,115)	(2,092)
構成割合	—	10.5%	9.2%	6.7%

【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2回（各回7日間、計14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：4.81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：4種類
- ・インバウンド型電話アンケート業務：5種類
- ・イベント等案内業務：29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	252,481	42,623	209,858
(前年度件数)	(277,067)	(47,804)	(229,263)

（3）FAQ（よくある質問と回答）

【閲覧件数】 ※公開項目数2,547項目（令和8年3月31日現在）

	総閲覧件数
閲覧件数	2,751,538
(前年度件数)	(3,493,440)

〔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)