

平成22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・高津・宮前・多摩・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22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22年4月1日(木)～平成23年3月31日(木)、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、区役所総合案内電話交換業務

ア 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22年4月1日(木)～平成23年3月31日(木)、開庁日のみ(実働244日) 午前8時30分～午後5時

イ 高津・宮前・多摩区役所総合案内電話交換業務

平成22年10月1日(金)～平成23年3月31日(木)、開庁日のみ(実働120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、39,457件と前年度の受付件数(39,310件)をやや上回りました。(電話36,523件、電子メール2,800件、FAX107件、書簡19件)

・1日当たりの受付件数は平均108.10件(前年度107.70件)でしたが、東日本大震災に関連する問い合わせが急増した平成23年3月の1日当たり受付件数は、156.03件と大幅に増加しました。

・受け付けた案件の93.81%(前年度94.53%)に回答し、目標値(90%)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」(30,614件)が最も多く、次いで「取次ぎ」(2,203件)、「所管外」(1,380件)、「提案・要望」(1,322件)、「予約」(1,235件)の順となりました。

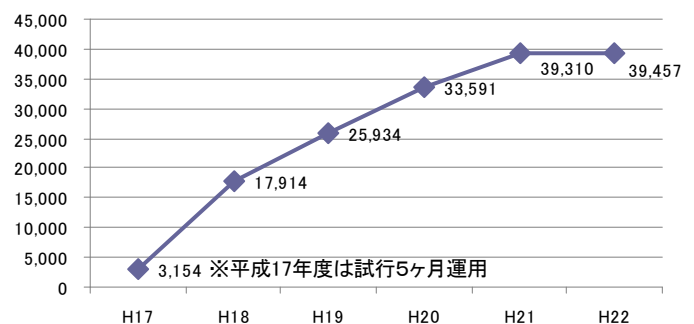
(3) 内容別の状況

内容別では、「手続き・届出案内」(4,423件)が最も多く、次いで「証明書(戸籍・住民票・印鑑証明)」(3,983件)、「生活上の相談」(2,560件)、「子ども・子育て・ひとり親」(2,481件)の順となりました。「子ども・子育て・ひとり親」には、妊娠や保育園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6種類、イベント等案内業務を18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。

サンキューコール年間受付件数推移



(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2回実施した結果、5点満点で、第1回4.88点、第2回4.81点と、2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244日) 86,710件(前年度97,875件)、1日当たり約355.4件(前年度404.4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21.3%(前年度21.7%)を回答し、目標値(18%)を上回る結果でした。
- ・平成23年3月は、東日本大震災に伴う東京電力による計画停電に関する問い合わせが集中し、取り次ぎがずに回答したため、一次完了率が31.2%と高くなっています。

4 幸・高津・宮前・多摩・麻生区役所総合案内電話交換業務

- ・年間(実働244日)134,110件(前年度70,986件)、1日当たり約549.6件(前年度293.3件)でした。なお、1日当たり受付件数は、平成22年4月～平成22年9月については幸区・麻生区の2区で約275.01件、平成22年10月～平成23年3月については幸区・高津区・宮前区・多摩区・麻生区の5区で約833.41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26.15%(前年度24.7%)を回答し、目標値(18%)を上回る結果でした。
- ・平成23年3月は、東日本大震災に伴う東京電力による計画停電に関する問い合わせが集中し、取り次ぎがずに回答したため、1日当たり受付件数が約874.6件、一次完了率が35.6%と高くなっています。

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23年3月31日現在、1,897件(前年度1,874件)のF A Qを公開しています。
- ・市ホームページから、年間1,736,343回(前年度1,919,025回)、1日当たり約4,757.1回(前年度5,257.6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：044-200-2291(内22431)

F A X：044-200-3919