

平成27年度コンタクトセンターの運用結果について（概要）

市政に関する問合せ、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、区役所、支所総合案内電話交換業務を実施しているコンタクトセンターについて、平成27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27年4月1日(水)～平成28年3月31日(木)、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、区役所、支所総合案内電話交換業務

平成27年4月1日(水)～平成28年3月31日(木)、開庁日のみ(実働243日)
午前8時30分～午後5時15分

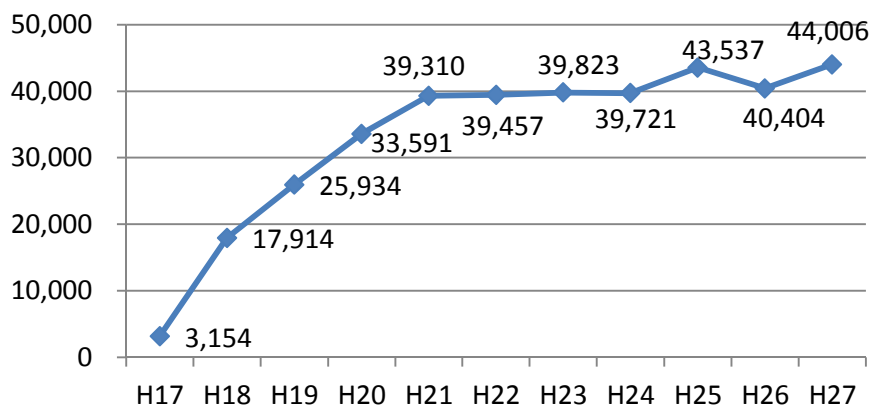
2 サンキューコールかわさきの受付状況

- * 受付件数は、44,006件で前年度に比べ約3,600件増加
- * 一次完了（回答）率は、前年度を上回り96.66%
- * 性質別では、「問合せ」が全体の77.00%
- * 内容別では、「手続き・届出案内」「証明書」が上位
- * 利用者満足度は、目標値を大きく上回る高い評価

(1) 受付状況

- ・ 受付件数は、44,006件で前年度の件数(40,404件)から増加しました。
(内訳：電話42,199件、電子メール1,704件、FAX101件、郵便文書2件)
- ・ 1日当たり120.23件(前年度110.70件)でした。
- ・ 受け付けた案件の96.66%(前年度96.44%)に回答し、目標値(95%)を上回る結果となりました。

サンキューコール年間受付件数推移



※平成17年度は試行5ヶ月運用

(2) 性質別の状況

「問合せ」(33,886件)が最も多く、次いで「取次ぎ」(4,157件)、「予約」(1,508件)、「その他」(1,331件)、「提案・要望」(942件)の順となりました。

(3) 内容別の状況

「手続き・届出案内」(4,575件)が最も多く、次いで「証明書(戸籍・住民票・印鑑証明)」(4,475件)、「取次ぎ」(4,168件)、「その他(マイナンバー関連を含む)」(3,904件)の順となりました。

(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24種類、インバウンド型電話アンケート業務を8種類、ヘルプデスク業務を4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4.86点、第2回4.86点、第3回4.88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

*** 受付件数は、72,738件で前年度に比べ約1,700件減少**

*** 一次完了(回答)率は、前年度を上回り23.67%**

- ・受付件数は、72,738件(前年度74,484件)、1日当たり299.33件(前年度305.26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23.67%(前年度23.42%)を回答し、目標値(22%)を上回る結果でした。

4 区役所、支所総合案内電話交換業務

*** 受付件数は、261,976件で前年度に比べ約49,400件増加**

*** 一次完了(回答)率は、23.51%**

- ・受付件数は、261,976件(前年度212,590件)、1日当たり1078.09件(前年度871.27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23.51%(前年度24.14%)を回答し、目標値(22%)を上回る結果でした。

5 F A Q (よくある質問と回答)

*** 利用回数は、2,551,738回で前年度に比べ約101,000回減少**

市政に関するよくある質問とその回答をまとめたFAQを作成し、市ホームページで公表しています。

- ・平成28年3月31日現在、1,824件(前年度1,789件)のFAQを公開しています。
- ・市ホームページから、年間2,551,738回(前年度2,653,138回)、1日当たり約6,972.0回(前年度7,268.9回)の利用がありました。

〔問合せ先〕

川崎市総務企画局都市政策部企画調整課
電話：044-200-2291(内21523)