

# 令和3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3年4月1日～令和4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】 令和3年4月1日～令和4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		
		健康・衛生(葬祭)	手続き・届出案内	証明書 (戸籍・住民票・印鑑証明)
受付件数	64,567	16,569	5,904	4,247
(前年度件数)	(72,033)	(10,373)	(9,602)	(4,782)
構成割合	—	25.7%	9.1%	6.6%

【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：4.88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：7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：15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	292,627	55,463	237,164
(前年度件数)	(303,649)	(56,436)	(247,213)

### (3) FAQ(よくある質問と回答)

【閲覧件数】 ※公開項目数2,333項目（令和4年3月31日現在）

	総閲覧件数
閲覧件数	3,383,062
(前年度件数)	(2,774,718)

〔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)