

平成21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・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21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21年4月1日(水)～平成22年3月31日(水)、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、幸・麻生区役所総合案内電話交換業務

平成21年4月1日(水)～平成22年3月31日(水)、開庁日のみ(実働242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、39,310件と前年度の受付件数(33,591件)を大幅に上回りました。(電話36,739件、電子メール2,447件、FAX119件、書簡5件)

・1日当たりの受付件数は平均107.7件(前年度92.0件)でしたが、定額給付金に関する問い合わせが急増した平成21年4月から7月の4か月間の1日当たり受付件数は、128.4件と大幅に増加しました。

・受け付けた案件の94.53%(前年度94.3%)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」(29,273件)が最も多く、次いで「取次ぎ」(3,889件)、「所管外」(1,434件)、「その他」(1,306件)、「提案・要望」(1,150件)の順となりました。

(3) 内容別の状況

内容別では、「手続・届出案内」(4,617件)が最も多く、次いで「証明書」(3,970件)、「取次ぎ」(3,887件)、「市の計画・政策」(2,407件)の順となりました。「市の計画・政策」には定額給付金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8種類、イベント等案内業務を22種類、ヘルプデスク業務を4種類、電話アンケート業務を7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

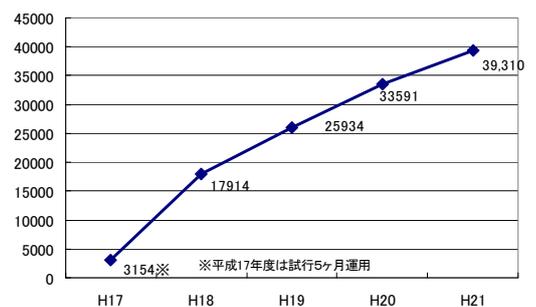
利用者による満足度評価の調査を3回実施した結果、5点満点で、第1回4.86点、第2回4.86点、第3回4.88点と、3回とも目標値の4.5点を大きく上回る高い評価をいただきました。

3 本庁舎代表電話交換業務

・年間(実働242日)97,875件(前年度105,710件)、1日当たり約404.4件(前年度435.0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21.7%(前年度23.1%)を

サンキューコール年間受付件数推移



回答し、目標値(18%)を上回る結果でした。

4 幸・麻生区役所総合案内電話交換業務

- ・年間(実働242日)70,986件(前年度70,409件)、1日当たり約293.3件(前年度289.8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24.7%(前年度23.7%)を回答し、目標値(18%)を上回る結果でした。

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22年3月31日現在、1,874件(前年度1,815件)のF A Qを公開しています。
- ・市ホームページから、年間1,919,025回(前年度1,658,069回)、1日当たり約5,257.6回(前年度4,542.7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：044-200-2367

F A X：044-200-3919