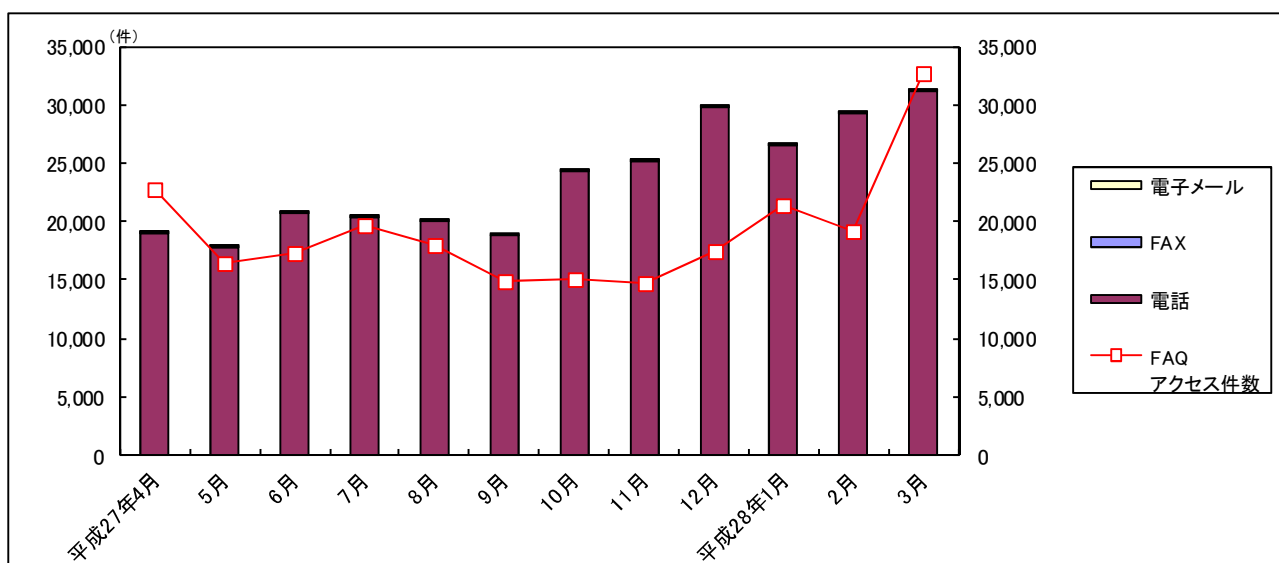


(1) 受付件数

① 年度別受付件数

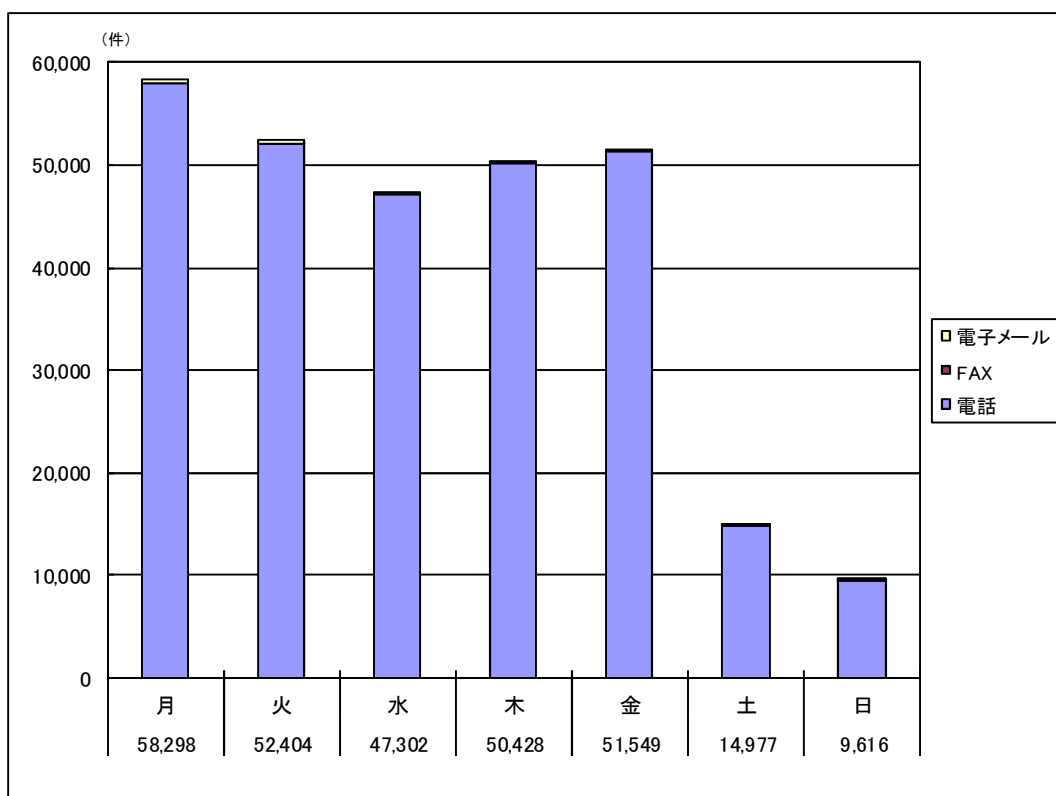
年 度	受付件数			
	電 話	F A X	電子メール	合 計
平成 23 年度	62,331	65	2,694	65,090
平成 24 年度	65,607	86	1,703	67,396
平成 25 年度	236,325	23	1,580	237,928
平成 26 年度	230,978	26	1,557	232,561
平成 27 年度	282,995	21	1,558	284,574

② 平成 27 年度月別受付件数



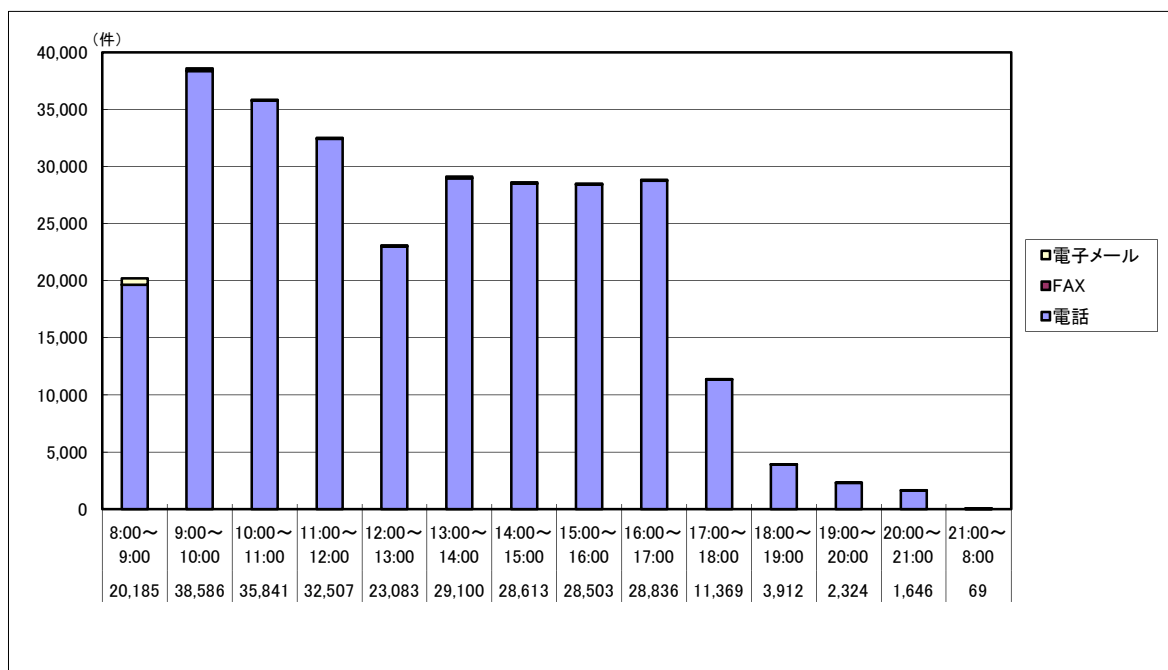
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	平成28年 1月	2月	3月
受付件数	19,136	17,878	20,802	20,546	20,118	18,932	24,545	25,296	29,886	26,665	29,505	31,265
(内電話)	19,036	17,757	20,675	20,414	19,960	18,787	24,394	25,177	29,737	26,542	29,378	31,138
(内FAX)	1	1	1	2	2	0	1	4	3	1	3	2
(内電子メール)	99	120	126	130	156	145	150	115	146	122	124	125
FAQ アクセス件数	22,702	16,508	17,273	19,631	18,025	14,979	15,066	14,770	17,466	21,377	19,149	32,665

③ 平成 27 年度曜日別受付件数



	月	火	水	木	金	土	日
受付件数	58,298	52,404	47,302	50,428	51,549	14,977	9,616
(内電話)	58,040	52,162	47,055	50,184	51,339	14,764	9,451
(内FAX)	5	5	3	4	0	1	3
(内電子メール)	253	237	244	240	210	212	162

④ 平成27年度時間帯別受付件数

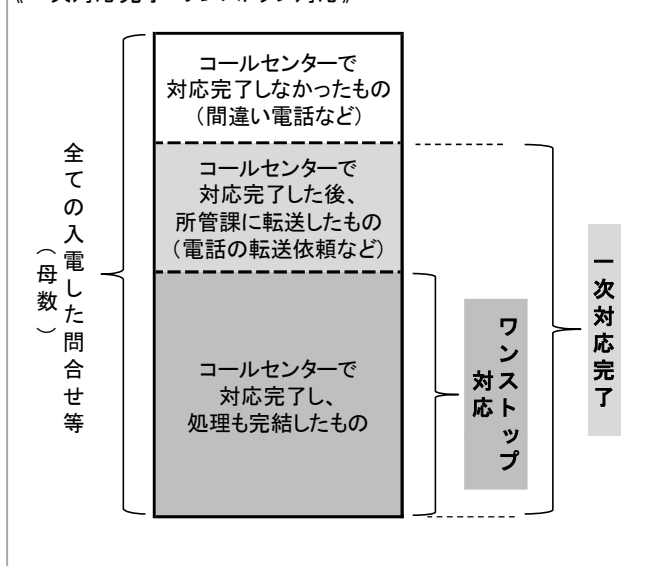


	8:00 ~ 9:00	9:00 ~ 10:00	10:00 ~ 11:00	11:00 ~ 12:00	12:00 ~ 13:00	13:00 ~ 14:00	14:00 ~ 15:00	15:00 ~ 16:00	16:00 ~ 17:00	17:00 ~ 18:00	18:00 ~ 19:00	19:00 ~ 20:00	20:00 ~ 21:00	21:00 ~ 8:00
受付件数	20,185	38,586	35,841	32,507	23,083	29,100	28,613	28,503	28,836	11,369	3,912	2,324	1,646	69
(内電話)	19,643	38,353	35,747	32,413	23,004	28,975	28,500	28,422	28,744	11,332	3,895	2,308	1,633	26
(内FAX)	2	1	1	2	2	2	3	1	1	2	1	0	0	3
(内メール)	540	232	93	92	77	123	110	80	91	35	16	16	13	40

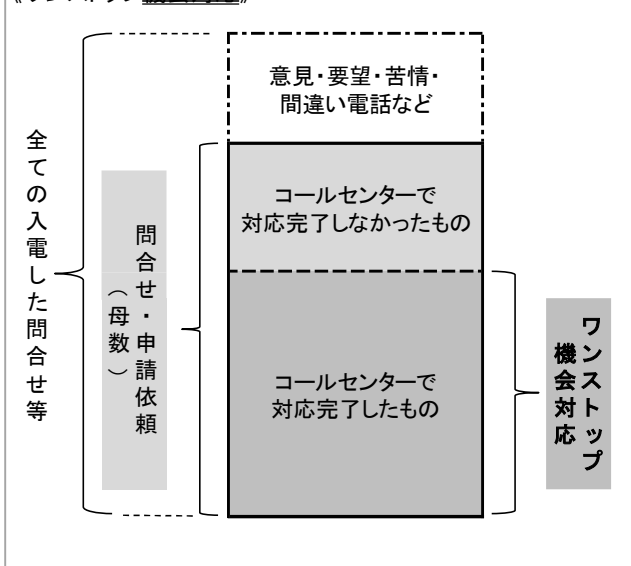
(2) 平成 27 年度サービス指標

指標		説明	実績
コールセンター 番号	一次対応完了率	コールセンターで対応が完了した件数の割合	97.6 %
	ワンストップ対応率	入電した問合せ等にワンストップで対応した件数の割合	56.5 %
	ワンストップ機会 対応率	問合せや申請依頼にワンストップで対応した件数の割合	67.8 %
本庁舎代表 番号	一次対応完了率	コールセンターで対応が完了した件数の割合	97.7 %
	ワンストップ対応率	入電した問合せ等にワンストップで対応した件数の割合	86.6 %
	ワンストップ機会 対応率	問合せや申請依頼にワンストップで対応した件数の割合	93.5 %
各区代表電話 番号	一次対応完了率	コールセンターで対応が完了した件数の割合	98.8 %
	ワンストップ対応率	入電した問合せ等にワンストップで対応した件数の割合	33.4 %
	ワンストップ機会 対応率	問合せや申請依頼にワンストップで対応した件数の割合	56.0 %
全体	平均応答速度	着信してからオペレーターが応答するまでの平均時間	3.2 秒
	平均応答率	着信にオペレーターが応答した割合	98.0 %
	平均通話時間	オペレーターが利用者と通話した平均時間	2.3 分
	バックログ率	当日中にコールセンターで対応完了できなかった件数の割合	0.015 %
	市民満足度	市民からみたコールセンターの対応品質（5点満点）	4.95 点

《一次対応完了・ワンストップ対応》



《ワンストップ機会対応》



(3) 平成 27 年度利用者満足度調査結果

コールセンターの対応についてアンケートを実施し、5点満点で評価していただきました。

① 調査期間

第 1 回 平成 27 年 8 月 17 日 (月) ～ 平成 27 年 9 月 21 日 (月)

第 2 回 平成 28 年 2 月 8 日 (月) ～ 平成 28 年 3 月 12 日 (土)

② 調査方法

コールセンターに電話でお問合せされた方のうち、満足度調査の実施可否を確認した上で、約 600 人の方に対してアンケートを実施しました。

③ 調査結果

	第 1 回	第 2 回
5 点	583 人	577 人
4	24 人	26 人
3	2 人	3 人
2	0 人	0 人
1	0 人	0 人
合 計	609 人	606 人

平均点	4.95 点	4.95 点
-----	--------	--------

④ 主な意見

【満足度 5 点又は 4 点をいただいた方からのご意見】

- ・ 閉庁時間の時でも回答いただき、大変助かりました。
- ・ 色々とわからなかった事が聞けて良かったです。
- ・ 午後 9 時まで、コールセンターで案内してくれることが良いですね。
- ・ 問合せ先が不明なことが多いので、コールセンターのようなところがあると心強いです。
- ・ 時々電話をしますが、適所に転送していただけて行き届いていると思います。 など