

8 コールセンター

電話、FAX、電子メールにより、市のサービス内容や手続、施設案内やイベント情報などの様々な問合せにお答えする窓口として、「さいたまコールセンター」を平成19年7月1日から開設しています。

平成25年4月からは、区役所等の代表電話とコールセンターの統合を順次進め、現在は、本庁及び各区役所、南・北部建設事務所の代表電話を統合しています。

受付時間については、電話は午前8時から午後9時まで、電子メール、FAXは24時間、いずれも年中無休です。

<電話番号等>

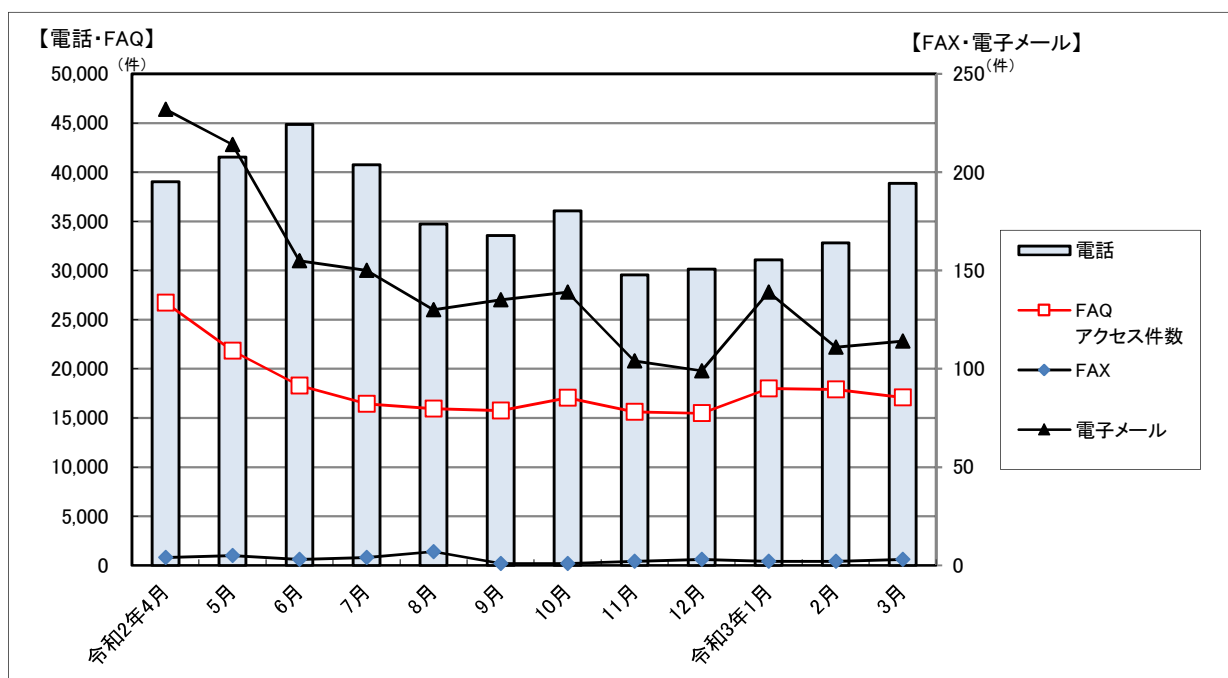
- ・ 電話 048-835-3156 さいコール
- ・ FAX 048-827-8656
- ・ 電子メール 市ホームページ「さいたまコールセンター」専用フォームから

(1) 受付件数

① 年度別受付件数

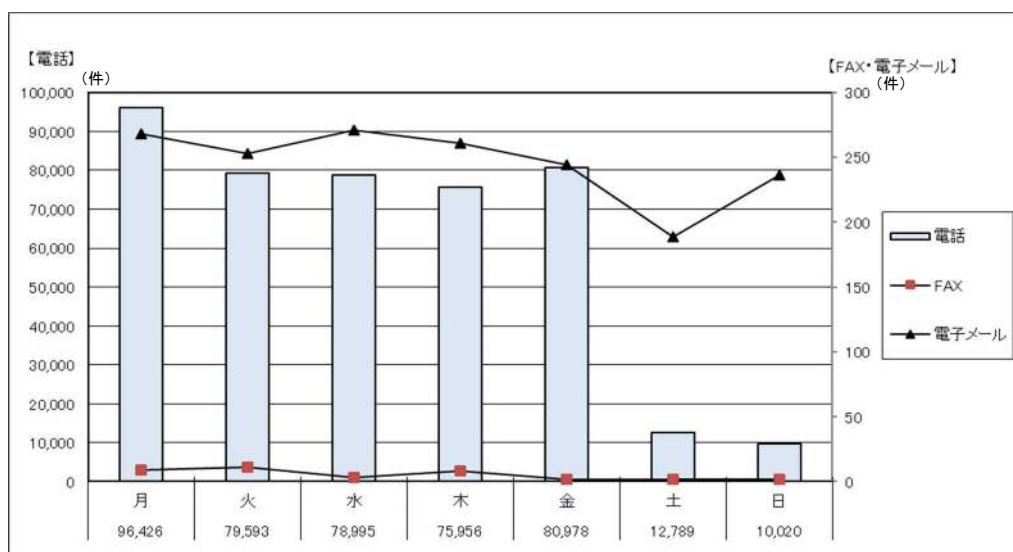
年 度	受付件数			
	電 話	F A X	電子メール	合 計
平成28年度	404,755	34	1,687	406,476
平成29年度	384,127	53	1,567	385,747
平成30年度	383,484	32	1,213	384,729
令和元年度	388,391	23	1,317	389,731
令和2年度	432,998	37	1,722	434,757

② 令和2年度月別受付件数



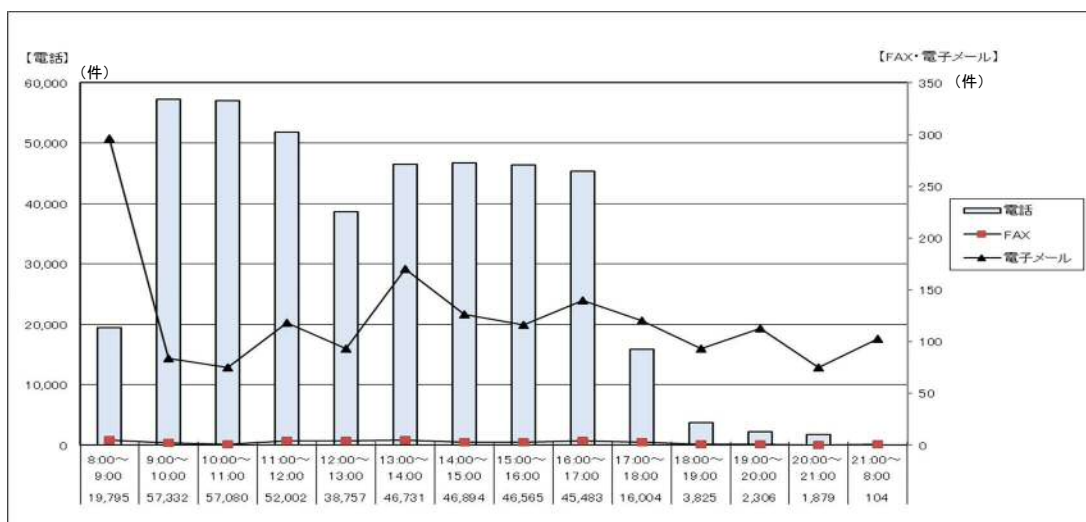
	令和2年 4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	令和3年 1月	2月	3月
受付件数	39,275	41,753	45,014	40,898	34,868	33,699	36,192	29,663	30,254	31,222	32,932	38,987
(内電話)	39,039	41,534	44,856	40,744	34,731	33,563	36,052	29,557	30,152	31,081	32,819	38,870
(内FAX)	4	5	3	4	7	1	1	2	3	2	2	3
(内電子メール)	232	214	155	150	130	135	139	104	99	139	111	114
FAQ アクセス件数	26,721	21,838	18,303	16,425	15,953	15,738	17,057	15,619	15,481	17,992	17,903	17,100

③ 令和2年度曜日別受付件数



	月	火	水	木	金	土	日
受付件数	96,426	79,593	78,995	75,956	80,978	12,789	10,020
(内電話)	96,149	79,329	78,721	75,687	80,732	12,598	9,782
(内FAX)	9	11	3	8	2	2	2
(内電子メール)	268	253	271	261	244	189	236

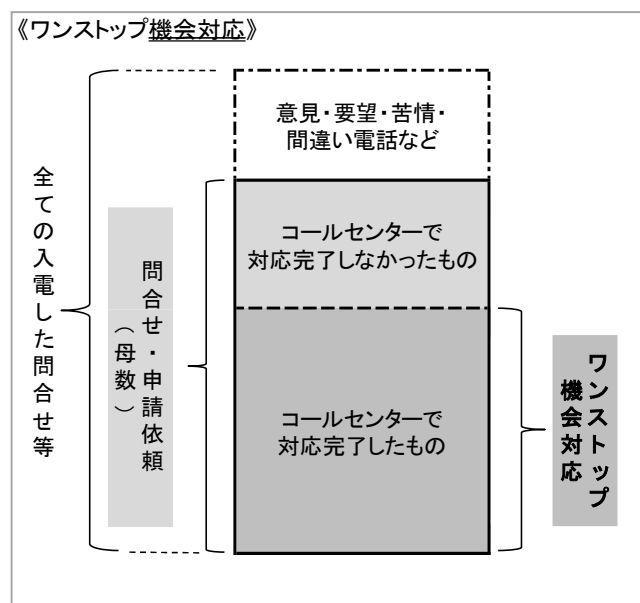
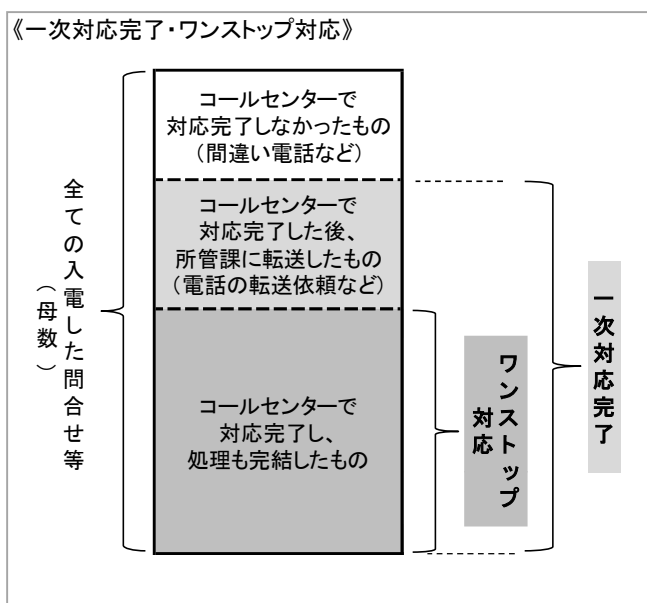
④ 令和2年度時間帯別受付件数



	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	19,795	57,332	57,080	52,002	38,757	46,731	46,894	46,565	45,483	16,004	3,825	2,306	1,879	104
(内電話)	19,494	57,246	57,004	51,880	38,660	46,556	46,765	46,446	45,339	15,881	3,731	2,192	1,804	0
(内FAX)	5	2	1	4	4	5	3	3	4	3	1	1	0	1
(内メール)	296	84	75	118	93	170	126	116	140	120	93	113	75	103

(2) 令和2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	99.2 %
	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	58.5 %
	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	71.6 %
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	99.0 %
	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	36.0 %
	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	57.5 %
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	99.2 %
	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	39.7 %
	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	63.2 %
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	4.77 秒
	平均応答率	着信にオペレーターが応答した割合	92.8 %
	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	1分47秒
	市民満足度	市民からみたコールセンターの応対品質（5点満点）	4.95 点



(3) 令和2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 令和2年9月15日(火) ～ 令和2年10月18日(日)
第2回 令和3年1月16日(土) ～ 令和3年2月23日(火)

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400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	383人	378人
4	17人	20人
3	0人	2人
2	0人	0人
1	0人	0人
合計	400人	400人

平均点	4.96点	4.94点
-----	-------	-------

④ 主な意見

- ・ 親切に、知りたいことをすべて教えてくれた。
- ・ 非常にわかりやすい説明で理解しやすかった。
- ・ 待ち時間なく質問の回答が得られた。
- ・ 閉庁時間なのに朝早くから対応して頂いた。
- ・ 丁寧な対応で、知りたかった持ち物まで教えてもらえた。
- ・ スピーディーで明解でわかりやすく聞き取りやすい対応で良かった。
- ・ 説明はわかりやすかったが、話のスピードが少し早かった。
- ・ 保留時間が長く感じた。