

市役所コールセンターの運営実績について

奈良市 企画部 市民参画課 (電話・FAX: 0742 - 34 - 4869)
Eメール: siminsankaku01@city.nara.lg.jp

3月度試行運営実績 (午前9時から午後5時まで、平日のみの運営)

総着信件数(A)	398件	(コールセンターへ入電があったものの総数)		
総応答件数(B)	386件	(コミュニケーターが受電した件数)		
A - B	12件	(1~2コールで切れたためコミュニケーターが応答できなかった件数)		
延べ応答件数(C)	390件	(1本の電話で複数の問合せや要望等があったため各件数の合計と一致しない)		
<Cの内訳>	問い合わせ	344件	[コールセンター処理件数]	コールセンターで回答が完結
	要望・意見	8件		担当課への転送等
	その他	37件	(途中切れ、間違いなど)	計
	FAX	1件		352件(E)
				一次回答率 D/E
				87%
問い合わせ内容(コールセンター処理件数 内訳)			時間別入電件数(総着信件数 内訳)	
住民票・戸籍・証明	72件(20%)		9時台	75件(19%)
国民健康保険・年金	67件(19%)		10時台	71件(18%)
税金	42件(12%)		11時台	54件(14%)
その他	171件(49%)		その他	198件(49%)

4月度試行運営実績 (午前9時から午後5時まで、平日のみの運営)

総着信件数(A)	317件	(コールセンターへ入電があったものの総数)		
総応答件数(B)	311件	(コミュニケーターが受電した件数)		
A - B	6件	(1~2コールで切れたためコミュニケーターが応答できなかった件数)		
延べ応答件数(C)	315件	(1本の電話で複数の問合せや要望等があったため各件数の合計と一致しない)		
<Cの内訳>	問い合わせ	280件	[コールセンター処理件数]	コールセンターで回答が完結
	要望・意見	1件		担当課への転送等
	その他	34件	(途中切れ、間違いなど)	計
	FAX	0件		281件(E)
				一次回答率 D/E
				90%
問い合わせ内容(コールセンター処理件数 内訳)			時間別入電件数(総着信件数 内訳)	
住民票・戸籍・証明	63件(22%)		9時台	47件(15%)
すまい・まちづくり	51件(18%)		11時台	47件(15%)
税金	46件(16%)		15時台	43件(14%)
その他	121件(44%)		その他	180件(56%)

5月度(1日~6日)本格運営における実績(午前8時から午後9時まで、年中無休)

総着信件数(A)	139件	(コールセンターへ入電があったものの総数)		
総応答件数(B)	133件	(コミュニケーターが受電した件数)		
A - B	6件	(1~2コールで切れたためコミュニケーターが応答できなかった件数)		
延べ応答件数(C)	140件	(1本の電話で複数の問合せや要望等があったため各件数の合計と一致しない)		
<Cの内訳>	問い合わせ	126件	[コールセンター処理件数]	コールセンターで回答が完結
	要望・意見	4件		担当課への転送等
	その他	10件	(途中切れ、間違いなど)	計
	FAX	0件		130件(E)
				一次回答率 D/E
				95%
問い合わせ内容(コールセンター処理件数 内訳)			時間別入電件数(総着信件数 内訳)	
住民票・戸籍・証明	25件(19%)		9時台	22件(16%)
福祉・介護保険	16件(12%)		10時台	15件(11%)
防災・消防・救急	14件(11%)		11時台	18件(13%)
その他	75件(58%)		その他	84件(60%)