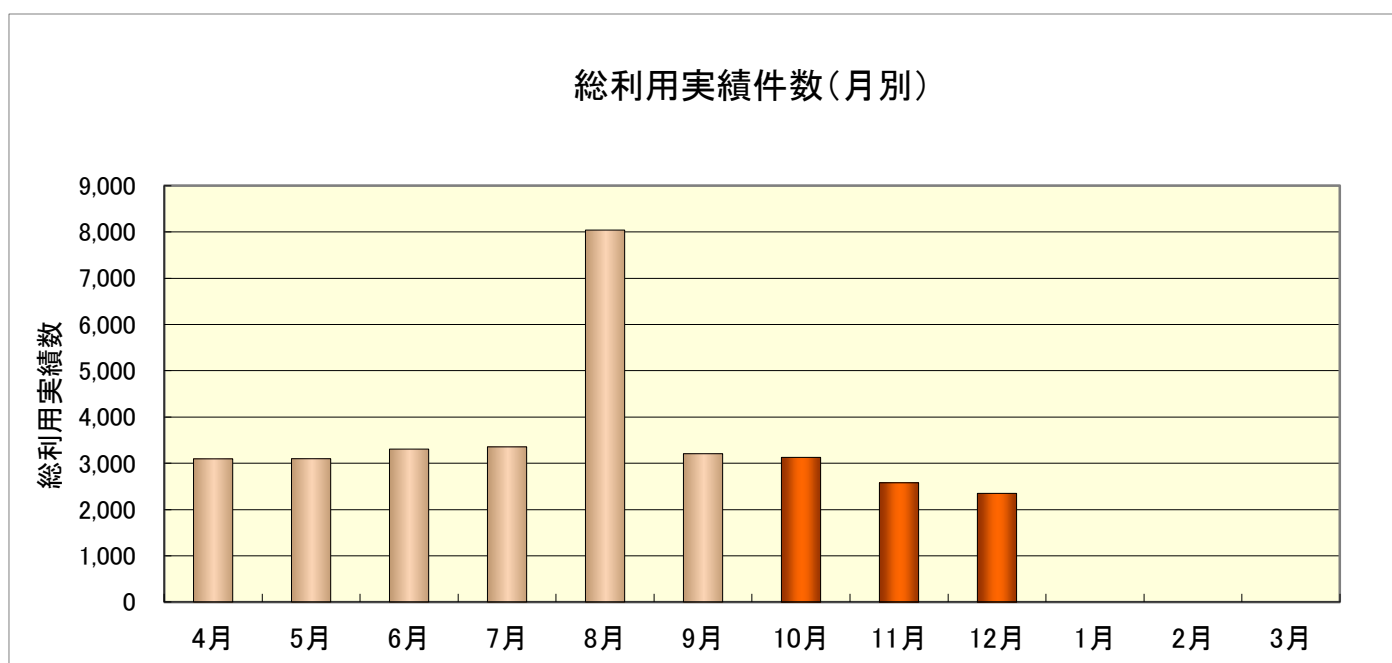
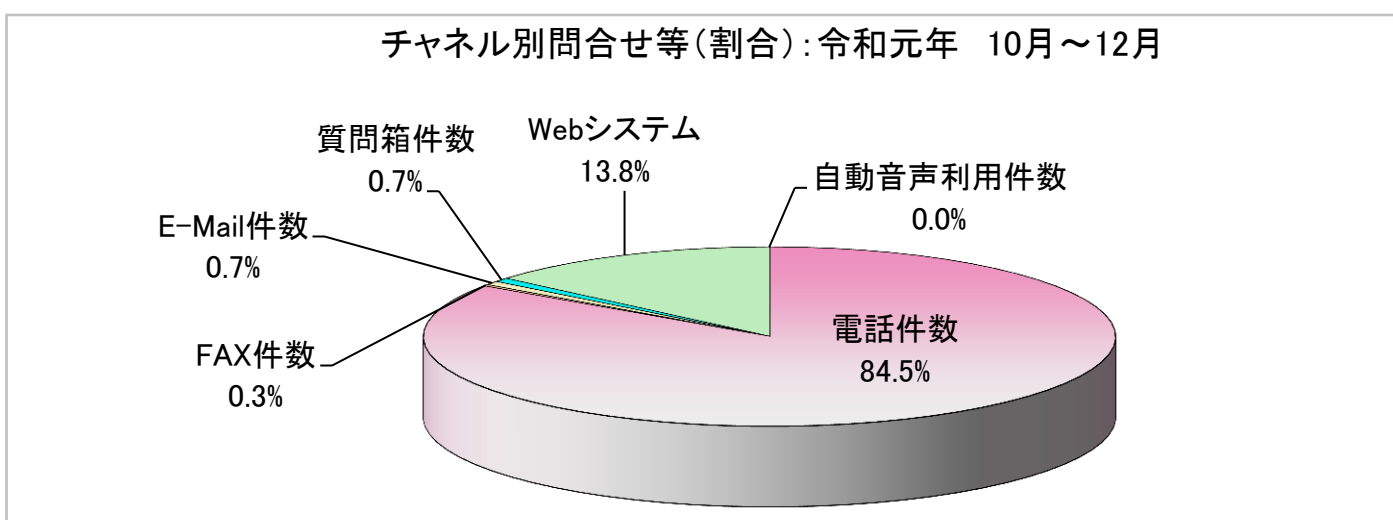
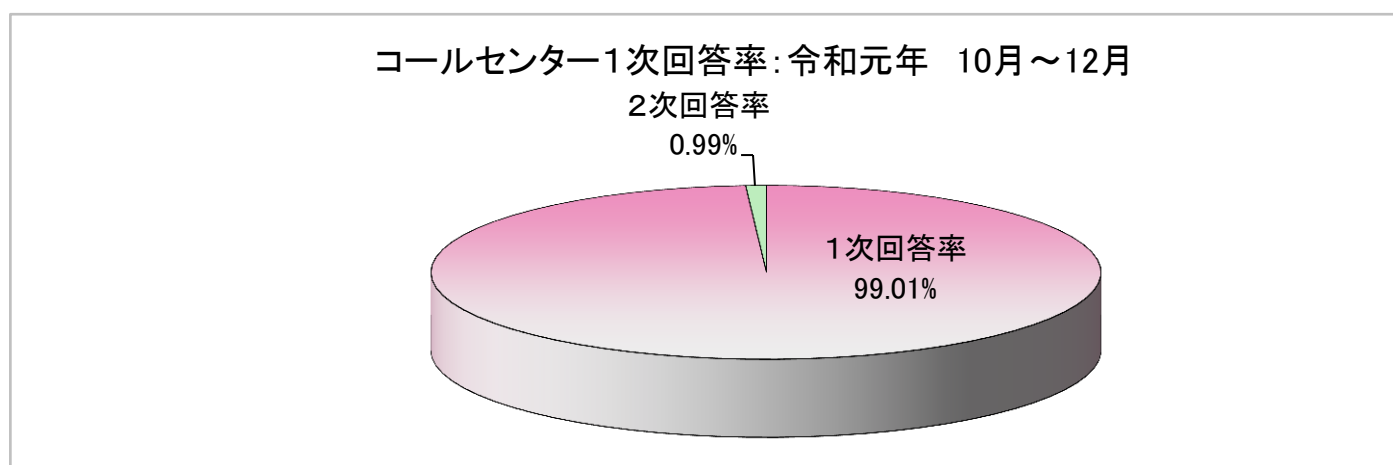


コールセンター運用実績 令和元年10月～12月



| | | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 合計 |
|-------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----|----|----|---------------|
| 利用実績 | 問合せ件数 | 2,441 | 1,952 | 1,878 | 2,060 | 2,756 | 2,227 | 2,203 | 1,712 | 1,547 | | | | 18,776 |
| | 申込受付件数 | 496 | 915 | 1,216 | 813 | 603 | 597 | 581 | 456 | 445 | | | | 6,122 |
| | Web等受付数 | 158 | 231 | 212 | 481 | 326 | 382 | 343 | 410 | 357 | | | | 2,900 |
| | 自動音声利用件数 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4,355 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | 4,355 |
| | 総利用実績数 | 3,095 | 3,098 | 3,306 | 3,354 | 8,040 | 3,206 | 3,127 | 2,578 | 2,349 | | | | 32,153 |
| チャネル別 | 電話件数 | 2,884 | 2,814 | 3,050 | 2,775 | 3,307 | 2,749 | 2,726 | 2,136 | 1,947 | | | | 24,388 |
| | FAX件数 | 9 | 20 | 0 | 70 | 10 | 18 | 8 | 5 | 8 | | | | 148 |
| | E-Mail件数 | 11 | 8 | 13 | 9 | 17 | 36 | 28 | 6 | 22 | | | | 150 |
| | 質問箱件数 | 33 | 25 | 31 | 19 | 25 | 21 | 22 | 21 | 15 | | | | 212 |
| | Webシステム | 158 | 231 | 212 | 481 | 326 | 382 | 343 | 410 | 357 | | | | 2,900 |
| | 自動音声利用件数 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4,355 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | 4,355 |



コールセンター運用実績 令和元年10月～12月

◆分類別問合せ等件数

| 大分類 | 全問合せ件数 |
|-----------------------|--------|
| 住民票・戸籍・証明 | 469 |
| 保険・年金 | 1,031 |
| 税金 | 198 |
| 子育て | 153 |
| 環境・ごみ・リサイクル | 310 |
| 動物・ペット | 93 |
| 防災・消防・防犯 | 112 |
| 災害・援助 | 32 |
| 福祉 | 236 |
| 健康・医療・衛生 | 1,495 |
| 教育・講座・生涯学習・スポーツ・文化 | 405 |
| 観光・イベント | 331 |
| 住宅・建築 | 105 |
| 上・下水道 | 37 |
| 道路・河川・公園 | 108 |
| 公共交通 | 50 |
| 都市計画・開発 | 6 |
| 公共施設 | 210 |
| 経済・農業・雇用 | 98 |
| 市政 | 172 |
| 市民の声・市民協働・男女共同・自治会・相談 | 785 |
| マイナンバー | 98 |
| その他 | 410 |
| 合計 | 6,944 |

