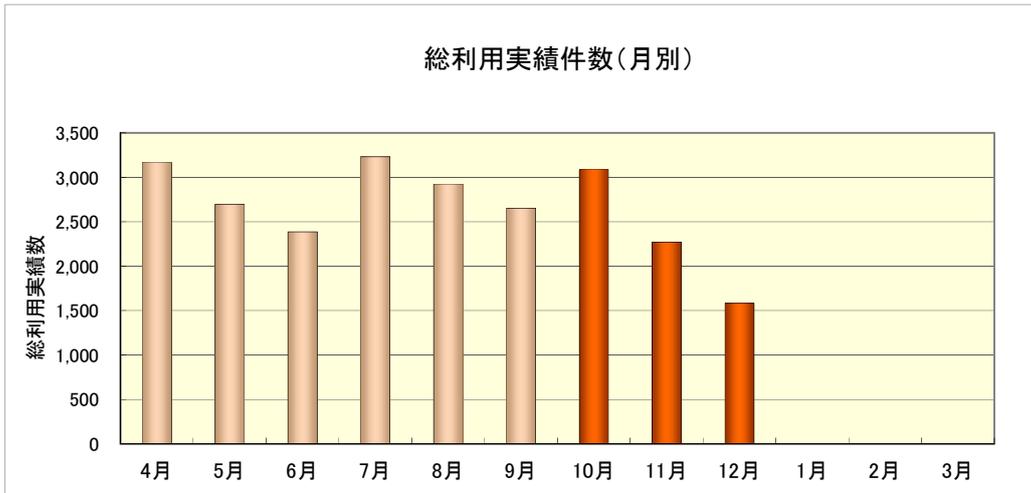
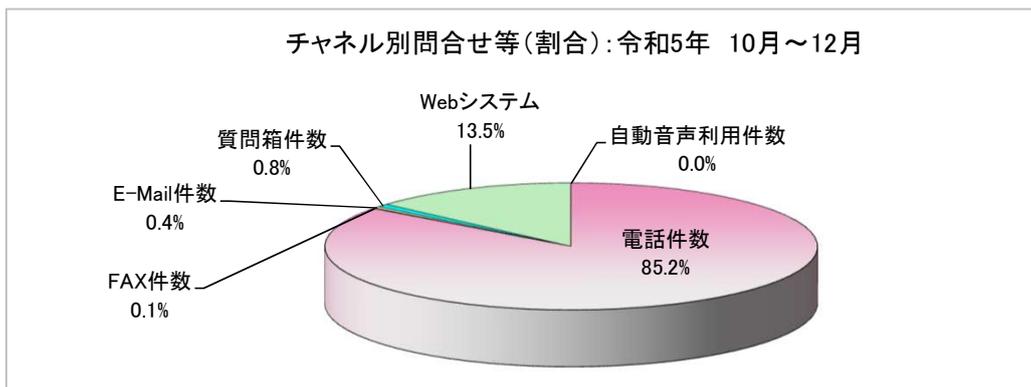
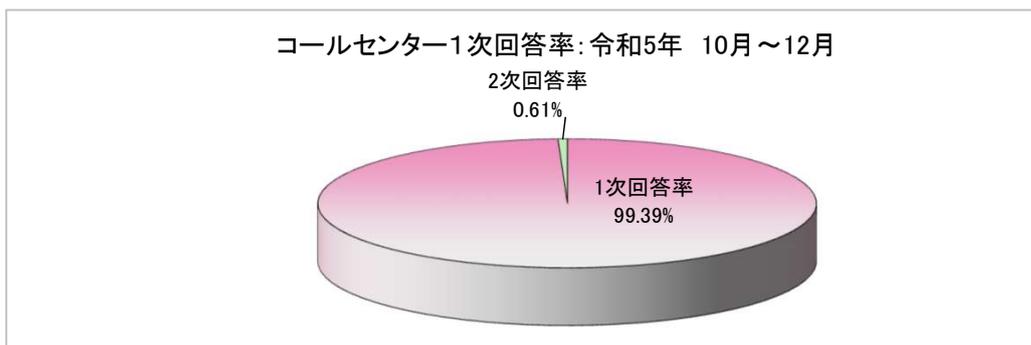


# コールセンター運用実績 令和5年 10月～12月



|       |               | 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         | 2,045        | 1,717        | 1,551        | 1,936        | 1,970        | 1,640        | 1,794        | 1,443        | 1,227        |    |    |    | 15,323        |
|       | 申込受付件数        | 617          | 773          | 540          | 636          | 583          | 597          | 780          | 512          | 248          |    |    |    | 5,286         |
|       | Web等受付数       | 506          | 205          | 296          | 658          | 299          | 416          | 511          | 317          | 108          |    |    |    | 3,316         |
|       | 自動音声利用件数      | 0            | 0            | 0            | 0            | 71           | 0            | 0            | 0            | 0            |    |    |    | 71            |
|       | <b>総利用実績数</b> | <b>3,168</b> | <b>2,695</b> | <b>2,387</b> | <b>3,230</b> | <b>2,923</b> | <b>2,653</b> | <b>3,085</b> | <b>2,272</b> | <b>1,583</b> |    |    |    | <b>23,996</b> |
| チャネル別 | 電話件数          | 2,604        | 2,461        | 2,058        | 2,525        | 2,517        | 2,204        | 2,534        | 1,933        | 1,443        |    |    |    | 20,279        |
|       | FAX件数         | 4            | 2            | 0            | 18           | 3            | 5            | 3            | 1            | 6            |    |    |    | 42            |
|       | E-Mail件数      | 5            | 8            | 4            | 7            | 19           | 9            | 12           | 10           | 7            |    |    |    | 81            |
|       | 質問箱件数         | 49           | 19           | 29           | 22           | 14           | 19           | 25           | 11           | 19           |    |    |    | 207           |
|       | Webシステム       | 506          | 205          | 296          | 658          | 299          | 416          | 511          | 317          | 108          |    |    |    | 3,316         |
|       | 自動音声利用件数      | 0            | 0            | 0            | 0            | 71           | 0            | 0            | 0            | 0            |    |    |    | 71            |



## コールセンター運用実績 令和5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             | 229    |
| 保険・年金                 | 818    |
| 税金                    | 134    |
| 子ども・子育て               | 50     |
| 環境・ごみ・リサイクル           | 450    |
| 動物・ペット                | 50     |
| 防災・消防・防犯              | 152    |
| 災害・援助                 | 63     |
| 福祉                    | 188    |
| 健康・医療・衛生              | 1,361  |
| 教育・講座・生涯学習・スポーツ・文化    | 199    |
| 観光・イベント               | 136    |
| 住宅・建築                 | 65     |
| 上・下水道                 | 27     |
| 道路・河川・公園              | 66     |
| 公共交通                  | 57     |
| 都市計画・開発               | 5      |
| 公共施設                  | 96     |
| 経済・農業・雇用              | 26     |
| 市政                    | 61     |
| 市民の声・市民協働・男女共同・自治会・相談 | 863    |
| マイナンバー                | 134    |
| その他                   | 774    |
| 合計                    | 6,004  |

