

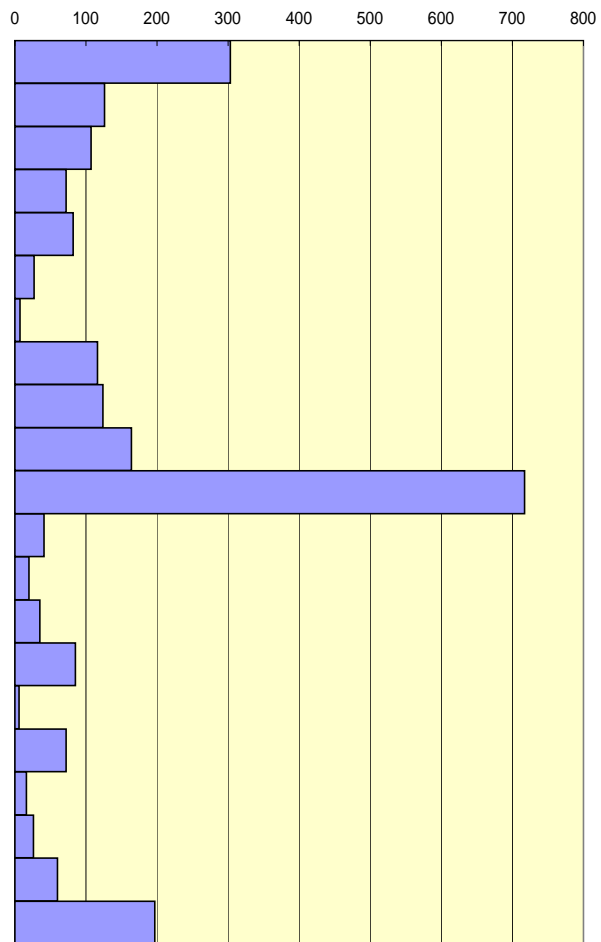
平成21年3月コールセンター運用実績

平成21年3月1日 ~ 平成21年3月31日 コールセンター実績結果

分類別問合せ等件数(月内大分類)

大分類	全問合せ件数
住民票・戸籍・証明	303
保険・年金	126
税金	107
子育て	72
環境・ごみ・リサイクル	82
動物・ペット	27
防災・消防・防犯	7
福祉	116
健康・医療・衛生	124
教育・講座・生涯学習・スポーツ・文化	164
観光・イベント	717
住宅・建築	41
上・下水道	20
道路・河川・公園	35
公共交通	85
都市計画・開発	6
公共施設	72
経済・農業・雇用	16
市政	26
市民の声・市民協働・男女共同・自治会・相談	60
その他	197
合計	2,403

全問合せ件数



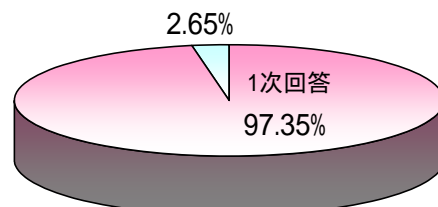
月間問合せ数ランキング(TOP10)

順位	問合せ内容	担当課	問合せ数
1	「第5回 観桜坪井川園遊会」について教えてください。	観光事業室	111
2	[イベント申込]中沢堅司ハートフルコンサート	健軍文化ホール	97
3	熊本城の入園料や開園時間などを教えてください。	熊本城総合事務所	89
4	熊本城復元整備募金 新「一口城主制度」について	熊本城総合事務所	83
5	「春のくまもとお城まつり」について教えてください。	観光事業室	73
6	熊本城の春の夜間開園について教えてください。	熊本城総合事務所	73
7	熊本市外へ転出する場合、住所変更手続きはどうしたらよいですか？	市民課	42
8	「くまもと春の植木市」について教えてください。	地産地消推進室	36
9	定額給付金の給付について教えてください。	定額給付金交付課	33
10	印鑑証明を発行してもらいたいのですが。	市民課	30

1次回答率

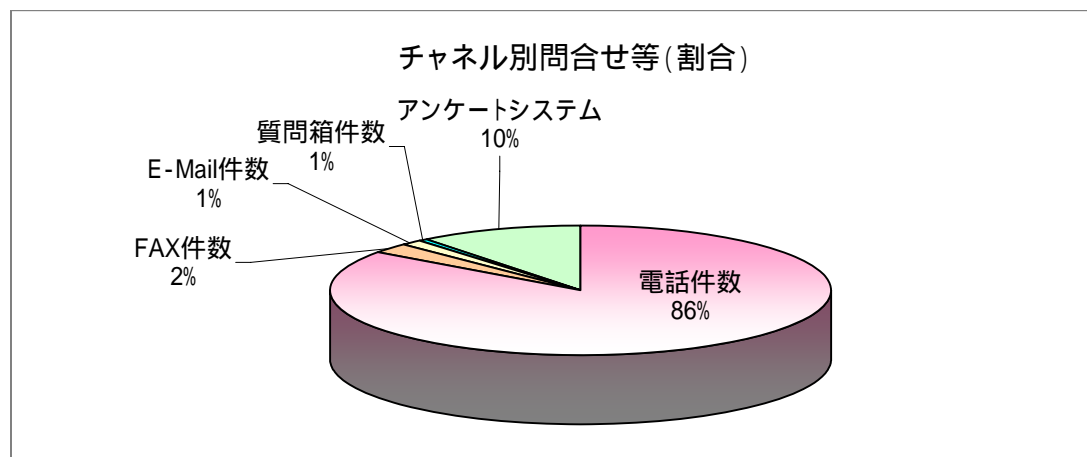
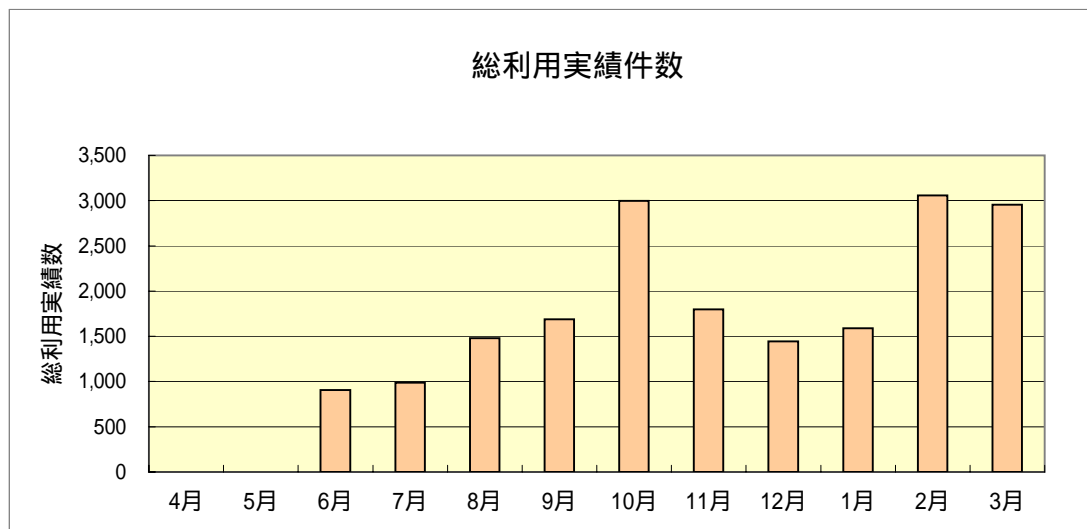
1次回答数	2,127
1次回答対象件数	2,185
回答率(%)	97.35%

コールセンター1次回答率



平成20年度コールセンター運用実績（月別）

平成20年6月1日～3月31日



		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	問合せ等件数			907	987	1,478	1,689	2,996	1,799	1,444	1,589	1,629	2,403	16,921
	(問合せ件数)			907	957	1,390	1,204	2,510	972	1,185	1,539	1,575	2,284	14,523
	(申込受付件数)			0	30	88	485	486	827	259	50	54	119	2,398
	アンケート等受付数			-	-	-	-	-	-	-	-	1,428	552	1,980
総利用実績数				907	987	1,478	1,689	2,996	1,799	1,444	1,589	3,057	2,955	18,901
チャンネル別	電話件数			893	965	1,429	1,529	2,867	1,585	1,348	1,539	1,573	2,343	16,071
	FAX件数			1	6	12	93	86	144	60	23	17	18	460
	E-Mail件数			11	11	21	54	30	48	24	14	25	23	261
	質問箱件数			2	5	16	13	13	22	12	13	14	19	129
	アンケートシステム			-	-	-	-	-	-	-	-	1,428	552	1,980