

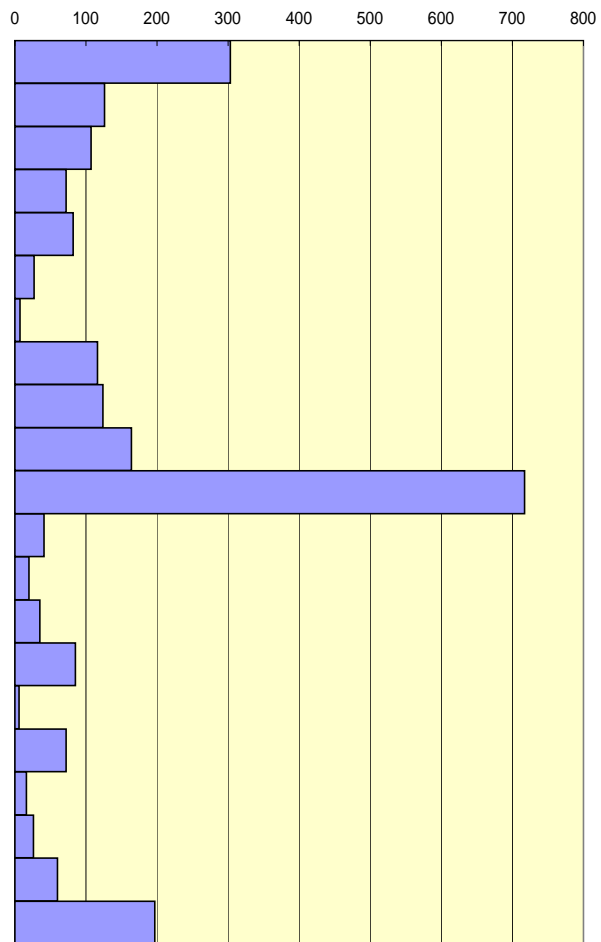
# 平成21年3月コールセンター運用実績

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



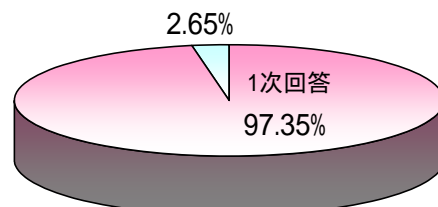
## 月間問合せ数ランキング(TOP10)

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

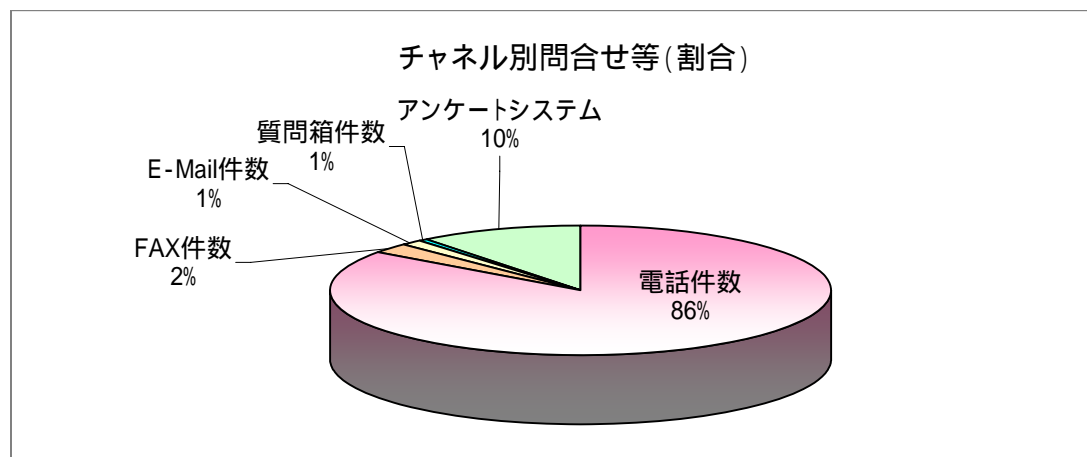
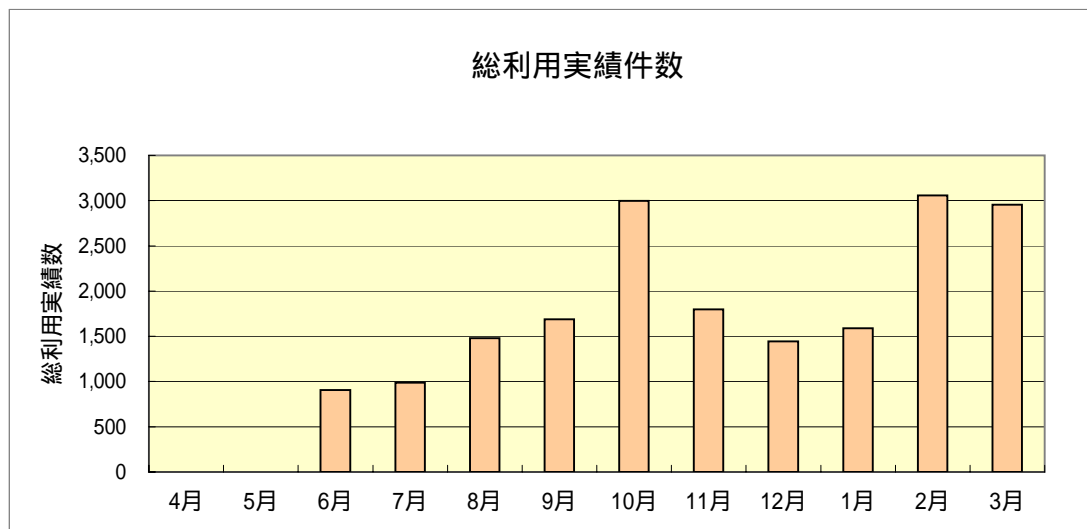
1次回答数	2,127
1次回答対象件数	2,185
回答率(%)	97.35%

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	<b>問合せ等件数</b>			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
	<b>アンケート等受付数</b>			-	-	-	-	-	-	-	-	1,428	552	1,980
<b>総利用実績数</b>				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