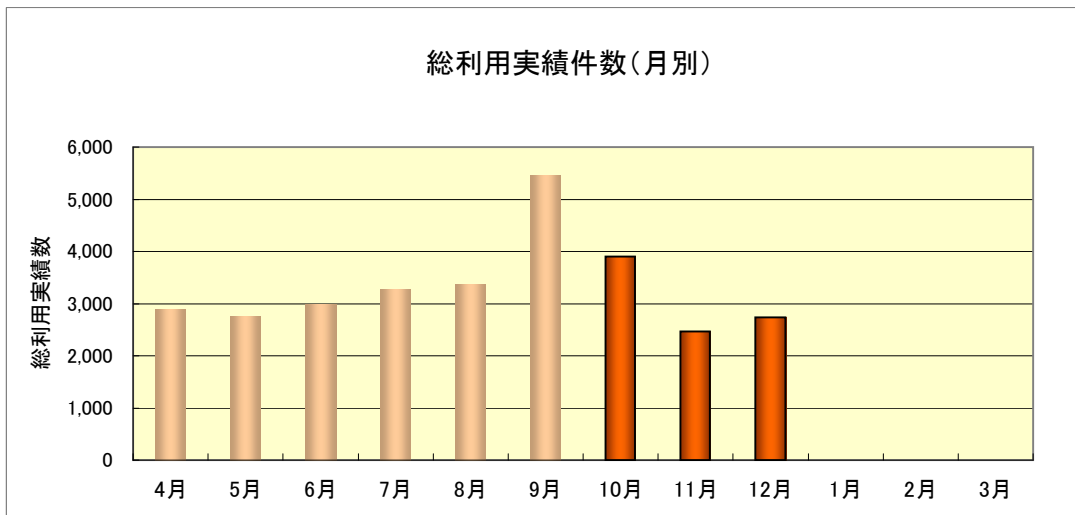
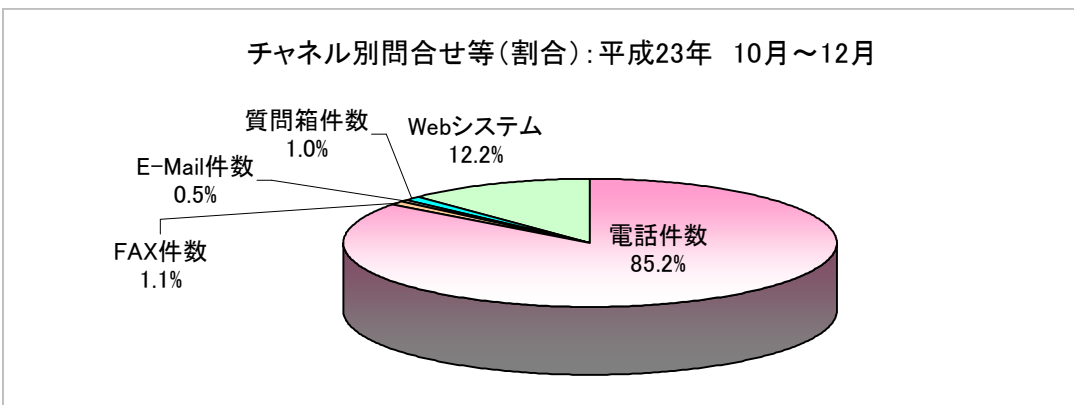
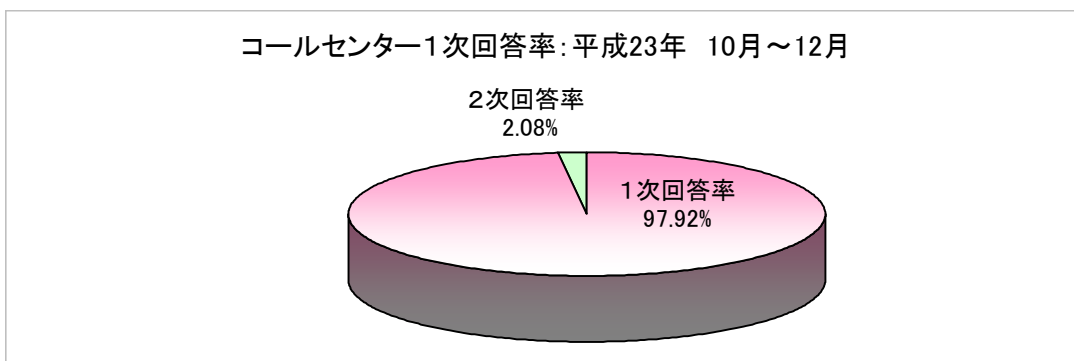


コールセンター運用実績 平成23年10月～12月



| | | 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 | 2,674 | 2,374 | 2,494 | 2,394 | 2,576 | 2,522 | 2,932 | 2,010 | 1,801 | | | | 21,777 |
| | 申込受付件数 | 42 | 121 | 178 | 430 | 370 | 1,464 | 452 | 246 | 555 | | | | 3,858 |
| | Web等受付数 | 172 | 270 | 310 | 436 | 428 | 1,469 | 520 | 214 | 382 | | | | 4,201 |
| | 総利用実績数 | 2,888 | 2,765 | 2,982 | 3,260 | 3,374 | 5,455 | 3,904 | 2,470 | 2,738 | | | | 29,836 |
| チャネル別 | 電話件数 | 2,679 | 2,466 | 2,641 | 2,749 | 2,906 | 3,618 | 3,305 | 2,217 | 2,240 | | | | 24,821 |
| | FAX件数 | 0 | 2 | 9 | 53 | 4 | 330 | 47 | 6 | 43 | | | | 494 |
| | E-Mail件数 | 20 | 8 | 8 | 11 | 12 | 9 | 17 | 16 | 13 | | | | 114 |
| | 質問箱件数 | 17 | 19 | 14 | 11 | 24 | 29 | 15 | 17 | 60 | | | | 206 |
| | Webシステム | 172 | 270 | 310 | 436 | 428 | 1,469 | 520 | 214 | 382 | | | | 4,201 |



コールセンター運用実績 平成23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 | 664 |
| 保険・年金 | 1,128 |
| 税金 | 275 |
| 子育て | 233 |
| 環境・ごみ・リサイクル | 381 |
| 動物・ペット | 85 |
| 防災・消防・防犯 | 38 |
| 福祉 | 250 |
| 健康・医療・衛生 | 1,106 |
| 教育・講座・生涯学習・スポーツ・文化 | 625 |
| 観光・イベント | 1,180 |
| 住宅・建築 | 135 |
| 上・下水道 | 38 |
| 道路・河川・公園 | 122 |
| 公共交通 | 91 |
| 都市計画・開発 | 25 |
| 公共施設 | 334 |
| 経済・農業・雇用 | 64 |
| 市政 | 271 |
| 市民の声・市民協働・男女共同・自治会・相談 | 577 |
| その他 | 373 |
| 合計 | 7,995 |

