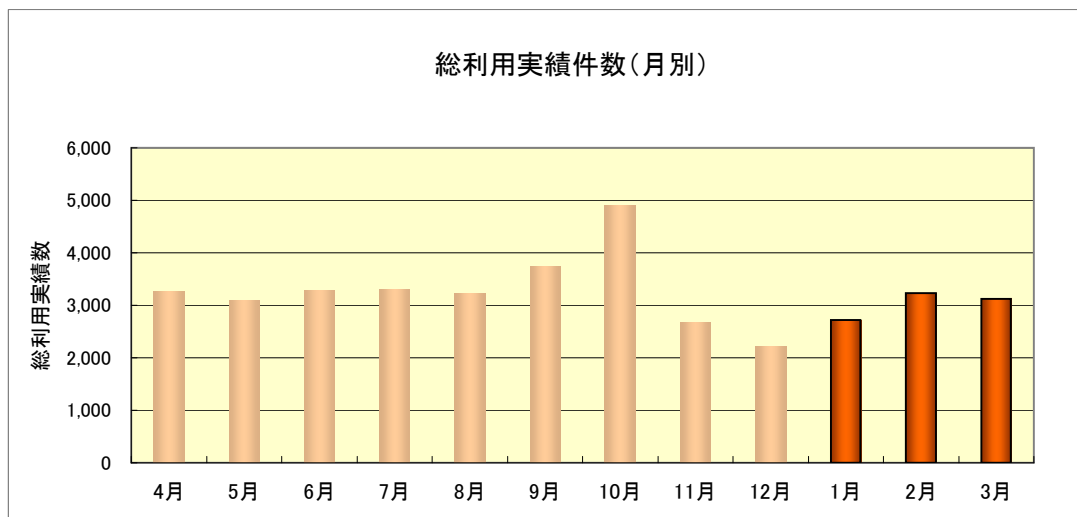
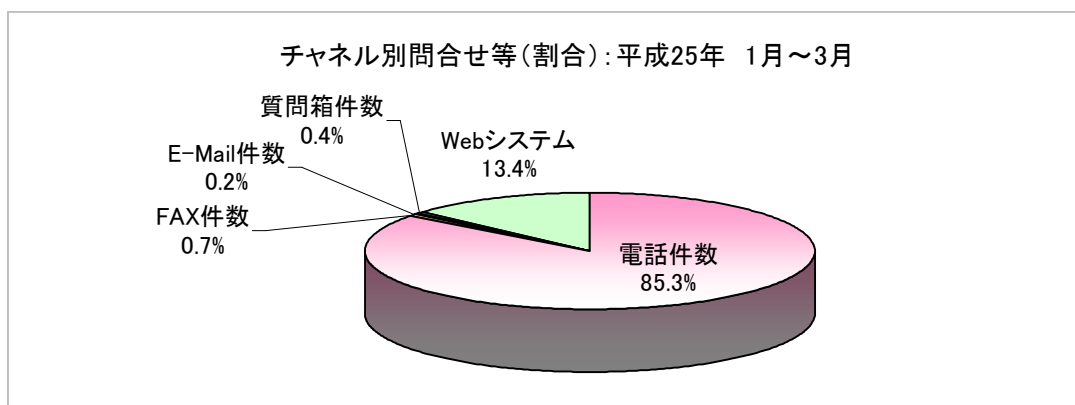
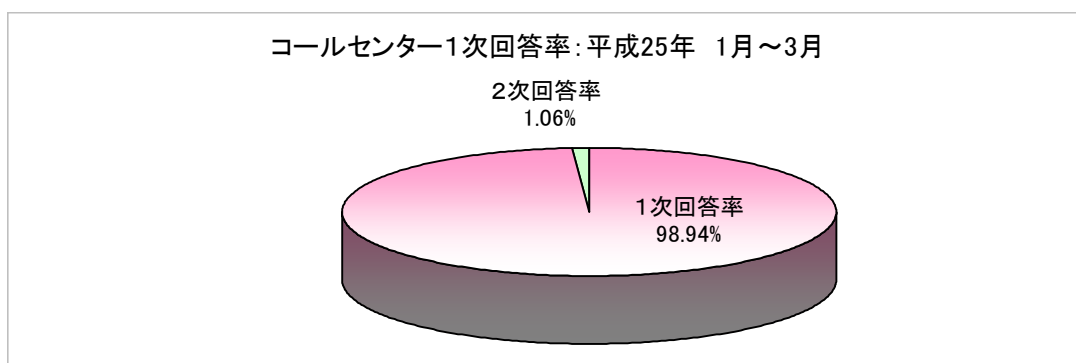


コールセンター運用実績 平成25年1月～3月



| | | 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 | 3,072 | 2,751 | 2,760 | 2,719 | 2,459 | 2,213 | 2,938 | 1,953 | 1,771 | 1,903 | 2,362 | 2,948 | 29,849 |
| | 申込受付件数 | 1 | 90 | 114 | 115 | 399 | 611 | 823 | 316 | 228 | 292 | 304 | 49 | 3,342 |
| | Web等受付数 | 201 | 251 | 403 | 454 | 365 | 903 | 1,140 | 400 | 214 | 523 | 570 | 128 | 5,552 |
| | 総利用実績数 | 3,274 | 3,092 | 3,277 | 3,288 | 3,223 | 3,727 | 4,901 | 2,669 | 2,213 | 2,718 | 3,236 | 3,125 | 38,743 |
| チャネル別 | 電話件数 | 3,045 | 2,810 | 2,829 | 2,783 | 2,780 | 2,597 | 3,689 | 2,232 | 1,922 | 2,153 | 2,613 | 2,966 | 32,419 |
| | FAX件数 | 0 | 4 | 11 | 12 | 45 | 207 | 53 | 16 | 47 | 23 | 34 | 8 | 460 |
| | E-Mail件数 | 15 | 5 | 8 | 17 | 14 | 11 | 6 | 9 | 10 | 10 | 5 | 6 | 116 |
| | 質問箱件数 | 13 | 22 | 26 | 22 | 19 | 9 | 13 | 12 | 20 | 9 | 14 | 17 | 196 |
| | Webシステム | 201 | 251 | 403 | 454 | 365 | 903 | 1,140 | 400 | 214 | 523 | 570 | 128 | 5,552 |



コールセンター運用実績 平成25年1月～3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 | 985 |
| 保険・年金 | 1,140 |
| 税金 | 466 |
| 子育て | 273 |
| 環境・ごみ・リサイクル | 553 |
| 動物・ペット | 71 |
| 防災・消防・防犯 | 129 |
| 福祉 | 250 |
| 健康・医療・衛生 | 1,248 |
| 教育・講座・生涯学習・スポーツ・文化 | 281 |
| 観光・イベント | 1,036 |
| 住宅・建築 | 114 |
| 上・下水道 | 44 |
| 道路・河川・公園 | 103 |
| 公共交通 | 82 |
| 都市計画・開発 | 15 |
| 公共施設 | 287 |
| 経済・農業・雇用 | 53 |
| 市政 | 155 |
| 市民の声・市民協働・男女共同・自治会・相談 | 193 |
| その他 | 380 |
| 合計 | 7,858 |

