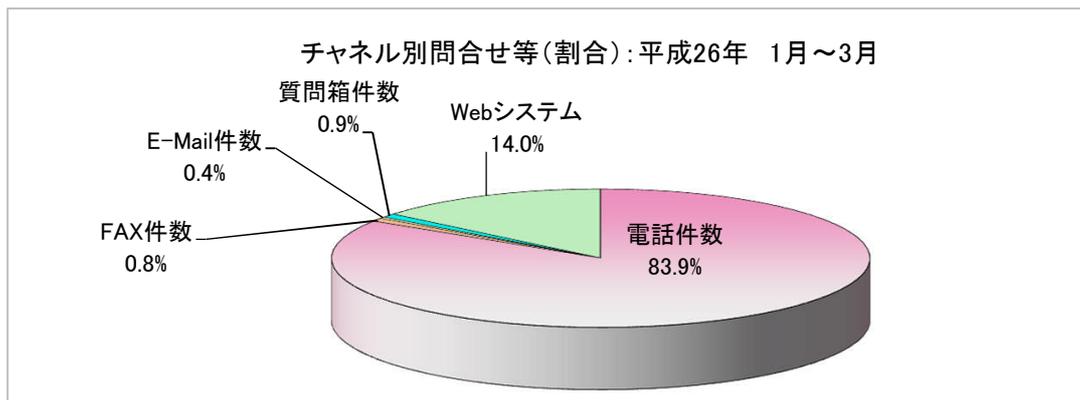
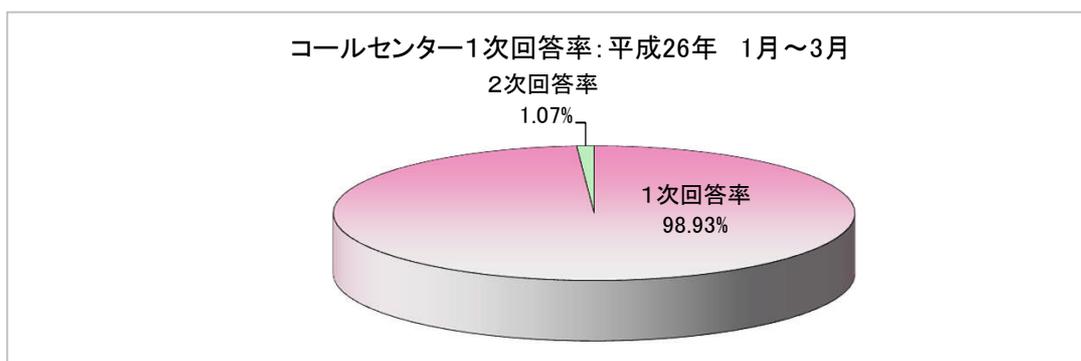


コールセンター運用実績 平成26年1月～3月



| | | 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 | 2,449 | 2,395 | 2,253 | 2,466 | 2,439 | 2,267 | 2,739 | 2,163 | 1,923 | 2,649 | 2,784 | 3,769 | 30,296 |
| | 申込受付件数 | 76 | 85 | 194 | 197 | 116 | 128 | 808 | 623 | 300 | 489 | 535 | 106 | 3,657 |
| | Web等受付数 | 332 | 391 | 459 | 565 | 332 | 493 | 815 | 605 | 352 | 675 | 725 | 285 | 6,029 |
| | 総利用実績数 | 2,857 | 2,871 | 2,906 | 3,228 | 2,887 | 2,888 | 4,362 | 3,391 | 2,575 | 3,813 | 4,044 | 4,160 | 39,982 |
| チャネル別 | 電話件数 | 2,488 | 2,440 | 2,419 | 2,630 | 2,499 | 2,357 | 3,350 | 2,727 | 2,173 | 3,067 | 3,207 | 3,819 | 33,176 |
| | FAX件数 | 5 | 4 | 5 | 11 | 24 | 3 | 171 | 28 | 32 | 22 | 65 | 4 | 374 |
| | E-Mail件数 | 12 | 15 | 5 | 7 | 15 | 23 | 8 | 13 | 8 | 12 | 16 | 15 | 149 |
| | 質問箱件数 | 20 | 21 | 18 | 15 | 17 | 12 | 18 | 18 | 10 | 37 | 31 | 37 | 254 |
| | Webシステム | 332 | 391 | 459 | 565 | 332 | 493 | 815 | 605 | 352 | 675 | 725 | 285 | 6,029 |



コールセンター運用実績 平成26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 | 1,737 |
| 保険・年金 | 1,630 |
| 税金 | 752 |
| 子育て | 396 |
| 環境・ごみ・リサイクル | 557 |
| 動物・ペット | 92 |
| 防災・消防・防犯 | 78 |
| 福祉 | 404 |
| 健康・医療・衛生 | 1,348 |
| 教育・講座・生涯学習・スポーツ・文化 | 505 |
| 観光・イベント | 883 |
| 住宅・建築 | 161 |
| 上・下水道 | 63 |
| 道路・河川・公園 | 147 |
| 公共交通 | 104 |
| 都市計画・開発 | 24 |
| 公共施設 | 384 |
| 経済・農業・雇用 | 63 |
| 市政 | 204 |
| 市民の声・市民協働・男女共同・自治会・相談 | 388 |
| その他 | 412 |
| 合計 | 10,332 |

