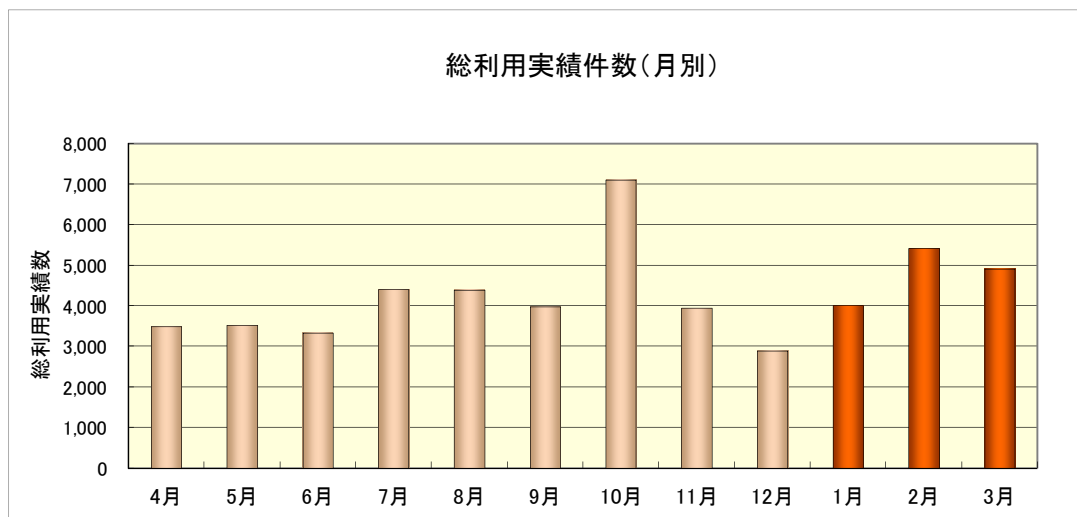
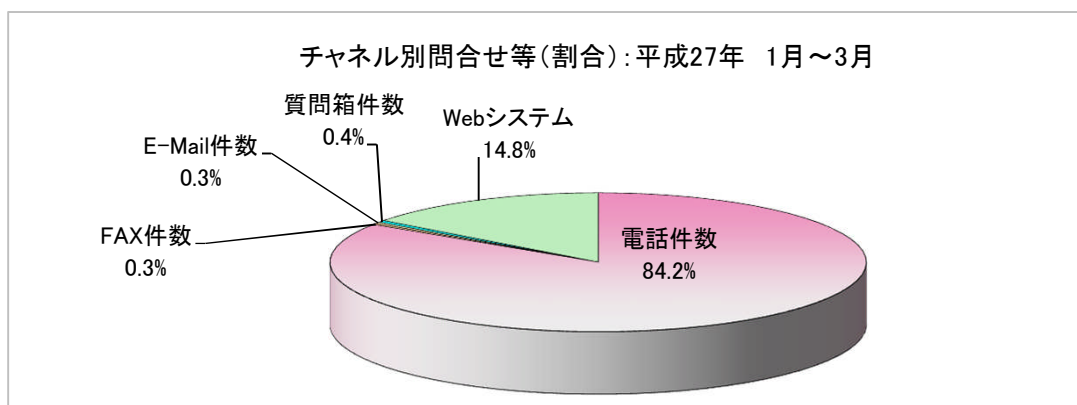
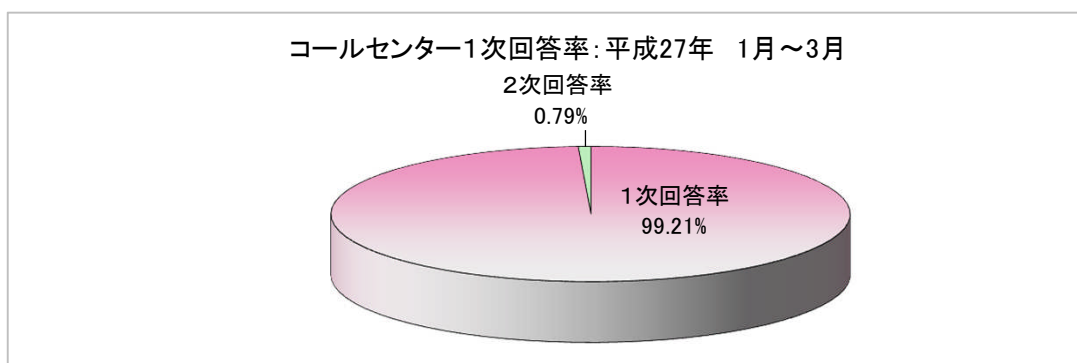


# コールセンター運用実績 平成27年1月～3月



|       |               | 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         | 2,969        | 2,689        | 2,902        | 3,536        | 3,756        | 2,987        | 4,567        | 2,905        | 2,526        | 2,746        | 3,224        | 3,734        | 38,541        |
|       | 申込受付件数        | 126          | 312          | 65           | 211          | 192          | 386          | 1,229        | 437          | 103          | 553          | 1,102        | 853          | 5,569         |
|       | Web等受付数       | 397          | 518          | 363          | 653          | 441          | 607          | 1,312        | 599          | 264          | 704          | 1,093        | 321          | 7,272         |
|       | <b>総利用実績数</b> | <b>3,492</b> | <b>3,519</b> | <b>3,330</b> | <b>4,400</b> | <b>4,389</b> | <b>3,980</b> | <b>7,108</b> | <b>3,941</b> | <b>2,893</b> | <b>4,003</b> | <b>5,419</b> | <b>4,908</b> | <b>51,382</b> |
| チャネル別 | 電話件数          | 3,040        | 2,958        | 2,913        | 3,701        | 3,867        | 3,277        | 5,706        | 3,311        | 2,576        | 3,261        | 4,263        | 4,534        | 43,407        |
|       | FAX件数         | 10           | 7            | 5            | 11           | 24           | 60           | 44           | 9            | 25           | 4            | 23           | 18           | 240           |
|       | E-Mail件数      | 14           | 6            | 13           | 9            | 19           | 10           | 12           | 3            | 6            | 18           | 16           | 13           | 139           |
|       | 質問箱件数         | 31           | 30           | 36           | 26           | 38           | 26           | 34           | 19           | 22           | 16           | 24           | 22           | 324           |
|       | Webシステム       | 397          | 518          | 363          | 653          | 441          | 607          | 1,312        | 599          | 264          | 704          | 1,093        | 321          | 7,272         |



## コールセンター運用実績 平成27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             | 1,394  |
| 保険・年金                 | 1,696  |
| 税金                    | 687    |
| 子育て                   | 416    |
| 環境・ごみ・リサイクル           | 717    |
| 動物・ペット                | 115    |
| 防災・消防・防犯              | 29     |
| 福祉                    | 483    |
| 健康・医療・衛生              | 3,718  |
| 教育・講座・生涯学習・スポーツ・文化    | 596    |
| 観光・イベント               | 668    |
| 住宅・建築                 | 139    |
| 上・下水道                 | 46     |
| 道路・河川・公園              | 137    |
| 公共交通                  | 72     |
| 都市計画・開発               | 19     |
| 公共施設                  | 368    |
| 経済・農業・雇用              | 63     |
| 市政                    | 172    |
| 市民の声・市民協働・男女共同・自治会・相談 | 188    |
| その他                   | 489    |
| 合計                    | 12,212 |

