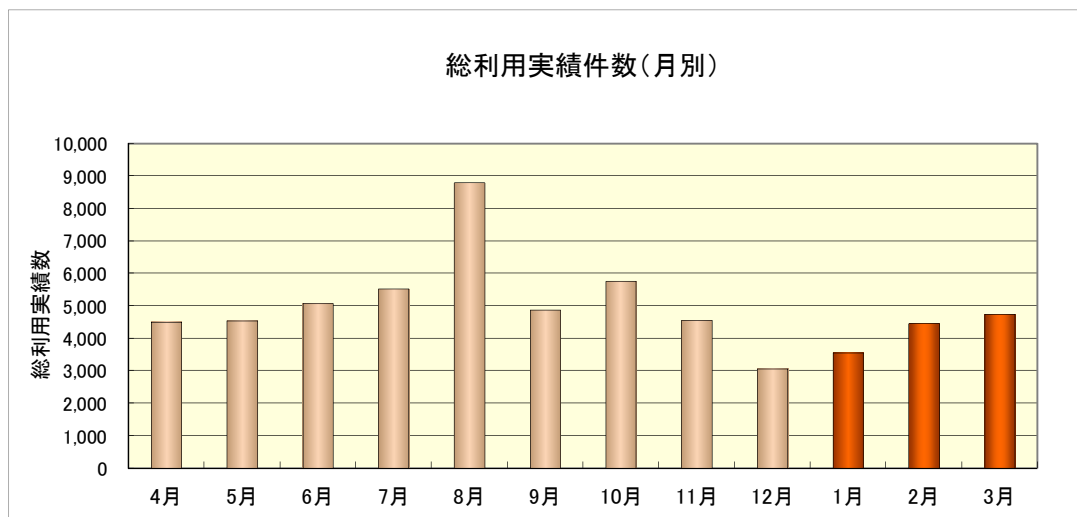
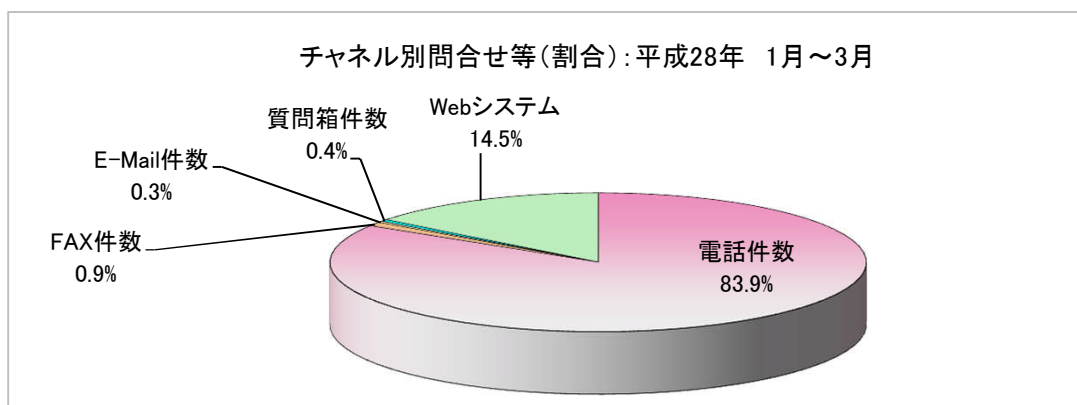
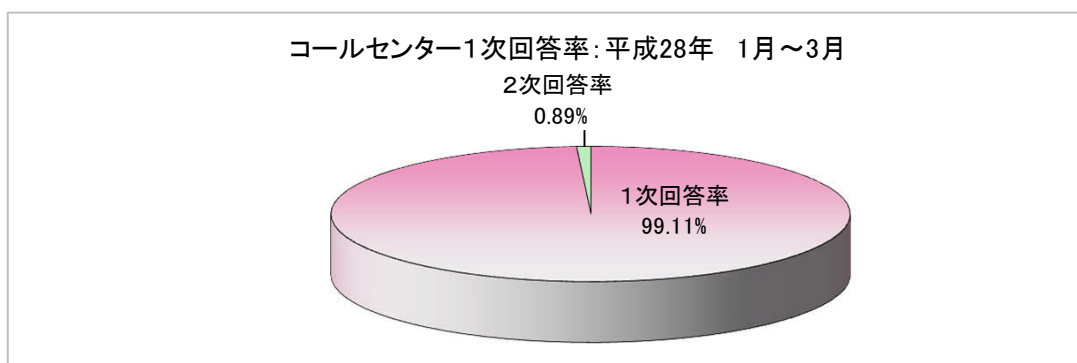


コールセンター運用実績 平成28年1月～3月



| | | 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 | 3,331 | 3,073 | 3,426 | 3,653 | 7,786 | 3,071 | 3,442 | 2,951 | 2,567 | 2,441 | 2,793 | 3,499 | 42,033 |
| | 申込受付件数 | 814 | 1,018 | 1,176 | 1,091 | 602 | 1,022 | 1,169 | 1,039 | 257 | 663 | 1,031 | 926 | 10,808 |
| | Web等受付数 | 354 | 447 | 475 | 776 | 400 | 778 | 1,139 | 564 | 237 | 450 | 627 | 313 | 6,560 |
| | 総利用実績数 | 4,499 | 4,538 | 5,077 | 5,520 | 8,788 | 4,871 | 5,750 | 4,554 | 3,061 | 3,554 | 4,451 | 4,738 | 59,401 |
| チャンネル別 | 電話件数 | 4,113 | 4,058 | 4,527 | 4,653 | 8,309 | 4,007 | 4,505 | 3,907 | 2,787 | 3,046 | 3,734 | 4,374 | 52,020 |
| | FAX件数 | 4 | 6 | 41 | 65 | 40 | 63 | 68 | 52 | 6 | 30 | 56 | 19 | 450 |
| | E-Mail件数 | 4 | 8 | 10 | 5 | 12 | 5 | 16 | 9 | 17 | 6 | 16 | 16 | 124 |
| | 質問箱件数 | 24 | 19 | 24 | 21 | 27 | 18 | 22 | 22 | 14 | 22 | 18 | 16 | 247 |
| | Webシステム | 354 | 447 | 475 | 776 | 400 | 778 | 1,139 | 564 | 237 | 450 | 627 | 313 | 6,560 |



コールセンター運用実績 平成28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 | 1,063 |
| 保険・年金 | 1,374 |
| 税金 | 555 |
| 子育て | 315 |
| 環境・ごみ・リサイクル | 525 |
| 動物・ペット | 94 |
| 防災・消防・防犯 | 26 |
| 福祉 | 881 |
| 健康・医療・衛生 | 2,420 |
| 教育・講座・生涯学習・スポーツ・文化 | 495 |
| 観光・イベント | 685 |
| 住宅・建築 | 154 |
| 上・下水道 | 100 |
| 道路・河川・公園 | 149 |
| 公共交通 | 121 |
| 都市計画・開発 | 11 |
| 公共施設 | 362 |
| 経済・農業・雇用 | 87 |
| 市政 | 141 |
| 市民の声・市民協働・男女共同・自治会・相談 | 837 |
| マイナンバー | 547 |
| その他 | 411 |
| 合計 | 11,353 |

全問合せ件数

