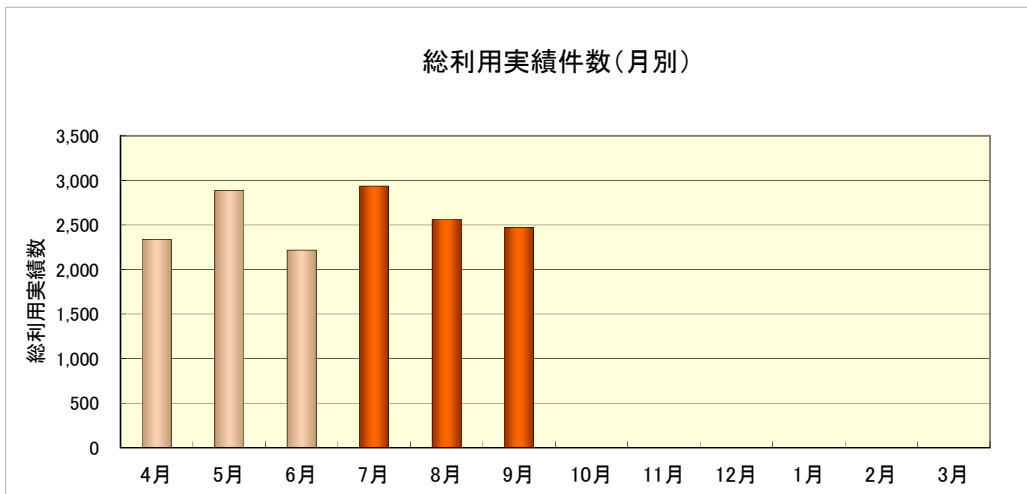
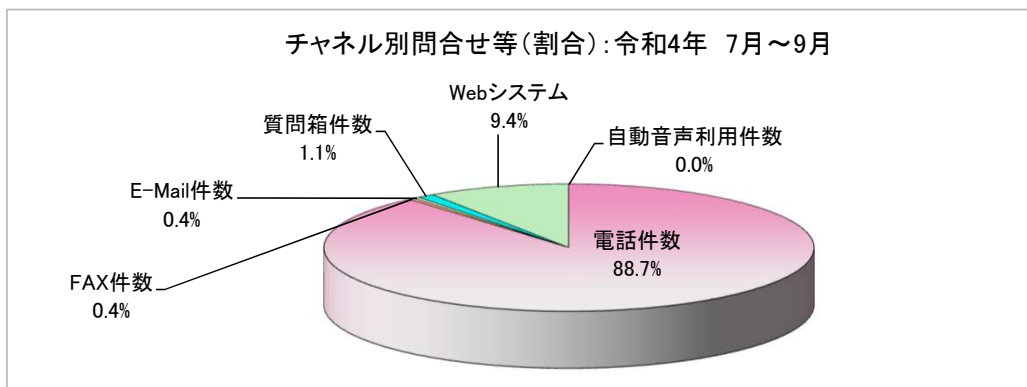
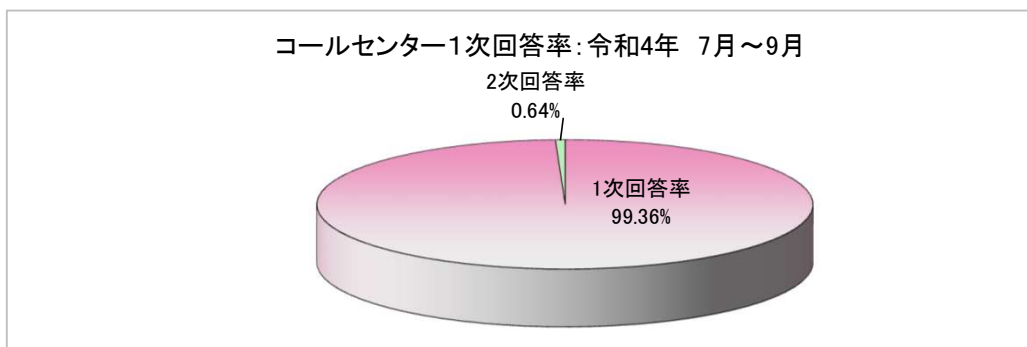


# コールセンター運用実績 令和4年 7月～9月



|       | 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         | 1,847        | 1,648        | 1,525        | 2,047        | 1,763        | 1,826        |     |     |    |    |    | 10,656 |
|       | 申込受付件数        | 305          | 1,041        | 510          | 476          | 660          | 445          |     |     |    |    |    | 3,437  |
|       | Web等受付数       | 185          | 197          | 182          | 412          | 138          | 198          |     |     |    |    |    | 1,312  |
|       | 自動音声利用件数      | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0   | 0   | 0  | 0  | 0  | 0      |
|       | <b>総利用実績数</b> | <b>2,337</b> | <b>2,886</b> | <b>2,217</b> | <b>2,935</b> | <b>2,561</b> | <b>2,469</b> |     |     |    |    |    |        |
| チャネル別 | 電話件数          | 2,114        | 2,638        | 1,984        | 2,457        | 2,384        | 2,229        |     |     |    |    |    | 13,806 |
|       | FAX件数         | 3            | 2            | 3            | 22           | 3            | 6            |     |     |    |    |    | 39     |
|       | E-Mail件数      | 9            | 17           | 19           | 14           | 8            | 8            |     |     |    |    |    | 75     |
|       | 質問箱件数         | 26           | 32           | 29           | 30           | 28           | 28           |     |     |    |    |    | 173    |
|       | Webシステム       | 185          | 197          | 182          | 412          | 138          | 198          |     |     |    |    |    | 1,312  |
|       | 自動音声利用件数      | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0   | 0   | 0  | 0  | 0  | 0      |



## コールセンター運用実績 令和4年 7月～9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             | 322    |
| 保険・年金                 | 897    |
| 税金                    | 168    |
| 子ども・子育て               | 66     |
| 環境・ごみ・リサイクル           | 276    |
| 動物・ペット                | 79     |
| 防災・消防・防犯              | 183    |
| 災害・援助                 | 89     |
| 福祉                    | 246    |
| 健康・医療・衛生              | 2,596  |
| 教育・講座・生涯学習・スポーツ・文化    | 150    |
| 観光・イベント               | 156    |
| 住宅・建築                 | 68     |
| 上・下水道                 | 36     |
| 道路・河川・公園              | 125    |
| 公共交通                  | 51     |
| 都市計画・開発               | 7      |
| 公共施設                  | 117    |
| 経済・農業・雇用              | 26     |
| 市政                    | 87     |
| 市民の声・市民協働・男女共同・自治会・相談 | 703    |
| マイナンバー                | 330    |
| その他                   | 439    |
| 合計                    | 7,217  |

全問合せ件数

