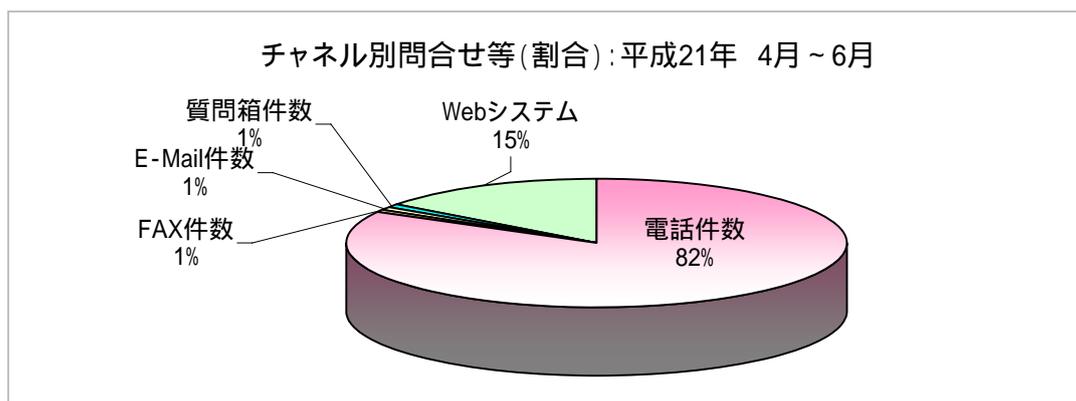
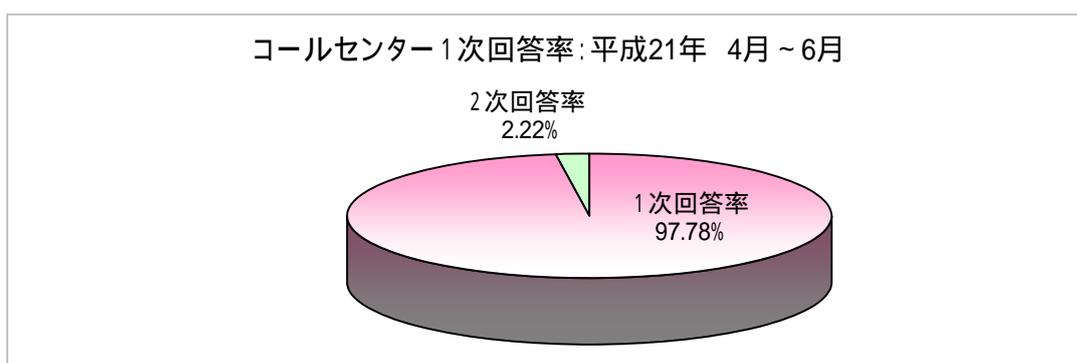


# コールセンター運用実績 平成21年4月～6月



|               |          | 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    | 1,910        | 1,938        | 2,460        |    |    |    |     |     |     |    |    |    | 6,308        |
|               | 申込受付件数   | 444          | 49           | 194          |    |    |    |     |     |     |    |    |    | 687          |
|               | Web等受付数  | 327          | 356          | 528          |    |    |    |     |     |     |    |    |    | 1,211        |
| <b>総利用実績数</b> |          | <b>2,681</b> | <b>2,343</b> | <b>3,182</b> |    |    |    |     |     |     |    |    |    | <b>8,206</b> |
| チャネル別         | 電話件数     | 2,279        | 1,948        | 2,593        |    |    |    |     |     |     |    |    |    | 6,820        |
|               | FAX件数    | 27           | 6            | 13           |    |    |    |     |     |     |    |    |    | 46           |
|               | E-Mail件数 | 24           | 13           | 18           |    |    |    |     |     |     |    |    |    | 55           |
|               | 質問箱件数    | 24           | 20           | 30           |    |    |    |     |     |     |    |    |    | 74           |
|               | Webシステム  | 327          | 356          | 528          |    |    |    |     |     |     |    |    |    | 1,211        |



## コールセンター運用実績 平成21年4月～6月

分類別問合せ等件数(4月～6月)

| 大分類                   | 全問合せ件数 |
|-----------------------|--------|
| 住民票・戸籍・証明             | 526    |
| 保険・年金                 | 1,254  |
| 税金                    | 258    |
| 子育て                   | 164    |
| 環境・ごみ・リサイクル           | 268    |
| 動物・ペット                | 91     |
| 防災・消防・防犯              | 21     |
| 福祉                    | 254    |
| 健康・医療・衛生              | 948    |
| 教育・講座・生涯学習・スポーツ・文化    | 251    |
| 観光・イベント               | 1,213  |
| 住宅・建築                 | 145    |
| 上・下水道                 | 58     |
| 道路・河川・公園              | 132    |
| 公共交通                  | 204    |
| 都市計画・開発               | 12     |
| 公共施設                  | 226    |
| 経済・農業・雇用              | 61     |
| 市政                    | 103    |
| 市民の声・市民協働・男女共同・自治会・相談 | 226    |
| その他                   | 580    |
| 合計                    | 6,995  |

