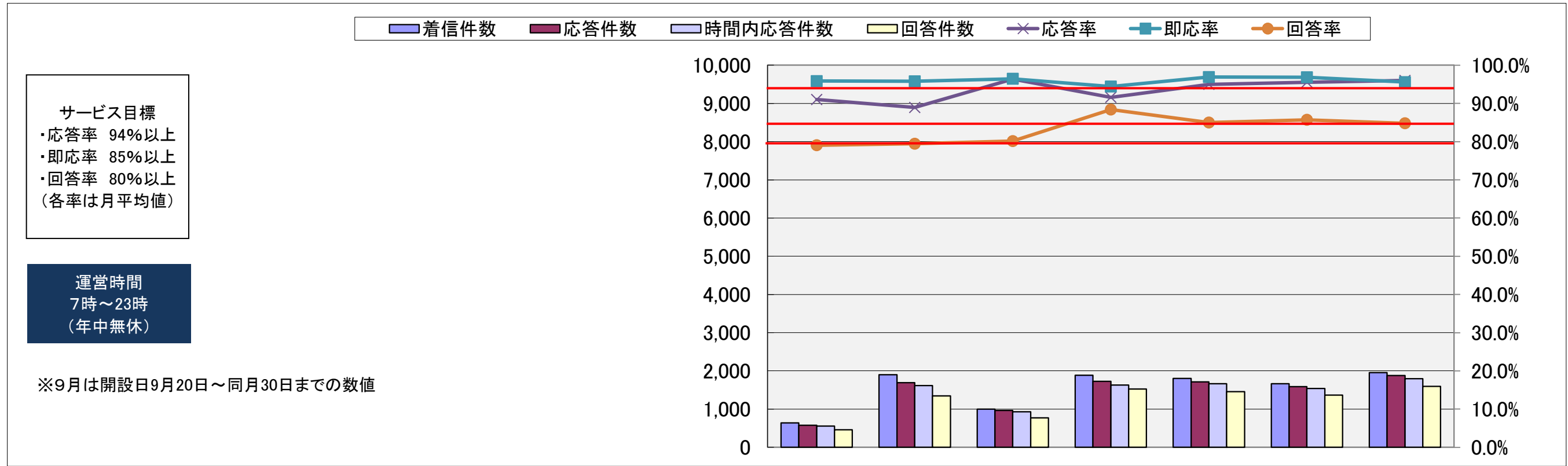


横須賀市コールセンターの利用状況（平成17年度）



項目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年合計
月合計	着信件数①	—	—	—	—	—	635	1,899	998	1,883	1,804	1,664	1,955	10,838
	応答件数②	—	—	—	—	—	578	1,689	962	1,725	1,714	1,590	1,877	10,135
	時間内応答件数③	—	—	—	—	—	554	1,618	928	1,629	1,661	1,540	1,794	9,724
	回答件数④	—	—	—	—	—	457	1,342	771	1,525	1,457	1,363	1,592	8,507
	F A X	—	—	—	—	—	0	1	0	0	0	12	18	31
1日平均	着信件数	—	—	—	—	—	57.7	61.3	33.7	60.7	58.2	59.0	63.1	56.2
	応答件数	—	—	—	—	—	52.5	54.5	32.1	55.6	55.3	56.8	60.5	52.5
	時間内応答件数	—	—	—	—	—	50.4	52.2	30.9	52.5	53.6	55.0	57.9	50.4
	回答件数	—	—	—	—	—	41.5	43.3	25.7	49.2	47.0	48.7	51.4	44.1
	F A X	—	—	—	—	—	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4	0.6	0.2
管理指標	応答率 (②÷①)	—	—	—	—	—	91.0%	88.9%	96.4%	91.6%	95.0%	95.6%	96.0%	93.5%
	即応率 (③÷②)	—	—	—	—	—	95.8%	95.8%	96.5%	94.4%	96.9%	96.9%	95.6%	95.9%
	回答率 (④÷②)	—	—	—	—	—	79.1%	79.5%	80.1%	88.4%	85.0%	85.7%	84.8%	83.9%

※着信件数・・・コールセンターに電話がかかってきた件数。F A Xの件数は含まない。

※応答件数・・・着信件数のうち、オペレーターが電話を受け付けた件数。

※時間内応答件数・・・応答件数のうち、着信後15秒以内に電話を受け付けた件数。

※回答件数・・・応答件数のうち、オペレーターが問い合わせに回答した件数。利用者の希望などにより市役所の担当などに転送した件数も含む。

※F A X・・・問い合わせや講座・教室等の申し込みなどをF A Xで受け付けた件数。