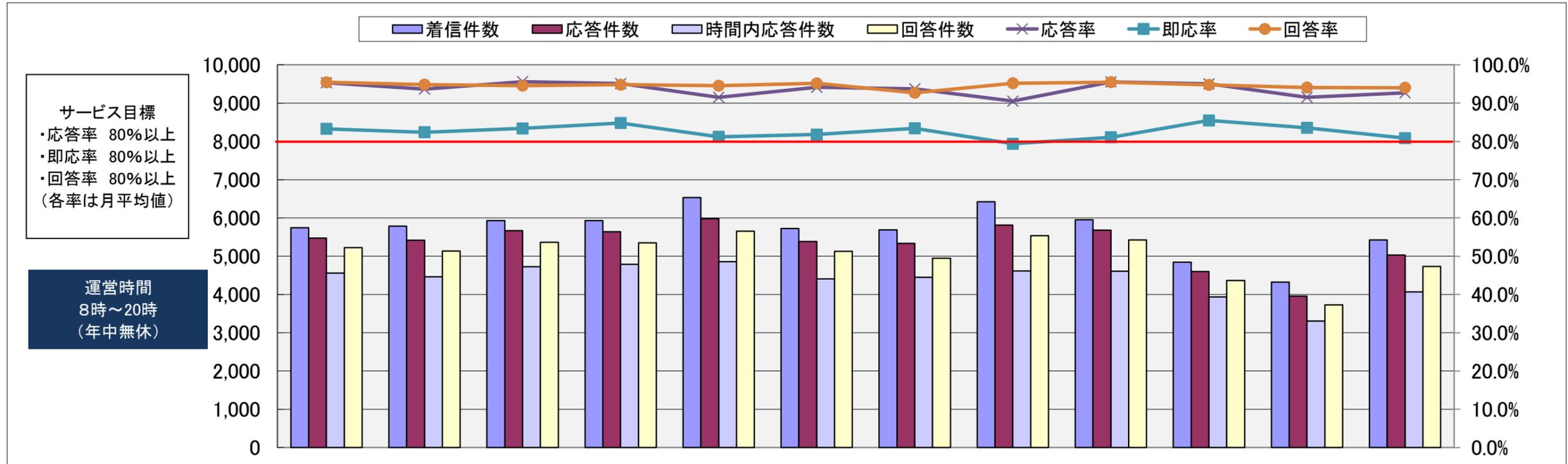


## 横須賀市コールセンターの利用状況（平成21年度）



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	5,745	5,782	5,928	5,932	6,534	5,720	5,690	6,422	5,948	4,843	4,325	5,426	68,295
	応答件数②	5,476	5,416	5,669	5,642	5,980	5,385	5,334	5,813	5,684	4,603	3,959	5,030	63,991
	時間内応答件数③	4,561	4,463	4,727	4,785	4,856	4,404	4,450	4,614	4,609	3,934	3,308	4,067	52,778
	回答件数④	5,226	5,137	5,361	5,349	5,654	5,125	4,945	5,534	5,427	4,362	3,725	4,730	60,575
	F A X	29	74	45	22	44	29	66	93	27	44	26	36	535
1日平均	着信件数	191.5	186.5	197.6	191.4	210.8	190.7	183.5	214.1	191.9	156.2	154.5	175.0	187.1
	応答件数	182.5	174.7	189.0	182.0	192.9	179.5	172.1	193.8	183.4	148.5	141.4	162.3	175.3
	時間内応答件数	152.0	144.0	157.6	154.4	156.6	146.8	143.5	153.8	148.7	126.9	118.1	131.2	144.6
	回答件数	174.2	165.7	178.7	172.5	182.4	170.8	159.5	184.5	175.1	140.7	133.0	152.6	166.0
	F A X	1.0	2.4	1.5	0.7	1.4	1.0	2.1	3.1	0.9	1.4	0.9	1.2	1.5
管理指標	応答率 (②÷①)	95.3%	93.7%	95.6%	95.1%	91.5%	94.1%	93.7%	90.5%	95.6%	95.0%	91.5%	92.7%	93.7%
	即応率 (③÷②)	83.3%	82.4%	83.4%	84.8%	81.2%	81.8%	83.4%	79.4%	81.1%	85.5%	83.6%	80.9%	82.5%
	回答率 (④÷②)	95.4%	94.8%	94.6%	94.8%	94.5%	95.2%	92.7%	95.2%	95.5%	94.8%	94.1%	94.0%	94.7%

※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11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。