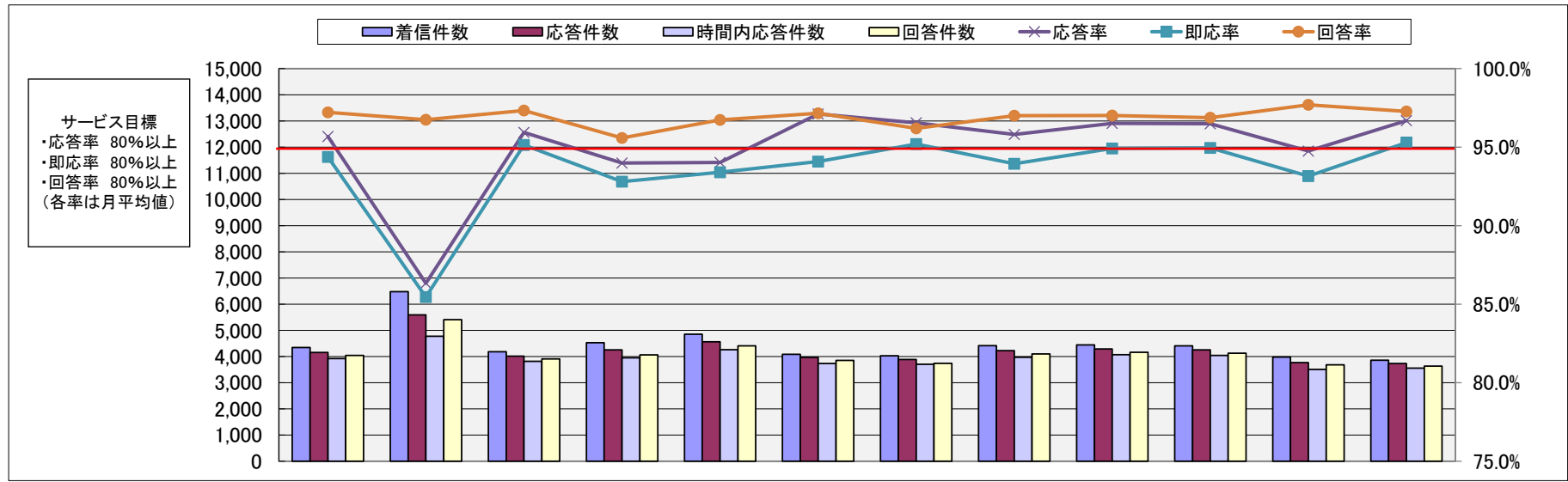


## 横須賀市コールセンターの利用状況（令和3（2021）年度）



| 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     | 4,345 | 6,474 | 4,184 | 4,526 | 4,850 | 4,085 | 4,028 | 4,413 | 4,442 | 4,411 | 3,976 | 3,861 | 53,595 |
|      | 応答件数②     | 4,157 | 5,589 | 4,014 | 4,254 | 4,560 | 3,967 | 3,889 | 4,228 | 4,287 | 4,256 | 3,767 | 3,733 | 50,701 |
|      | 時間内応答件数③  | 3,923 | 4,776 | 3,819 | 3,948 | 4,259 | 3,732 | 3,702 | 3,972 | 4,069 | 4,041 | 3,509 | 3,557 | 47,307 |
|      | 回答件数④     | 4,041 | 5,407 | 3,907 | 4,066 | 4,411 | 3,854 | 3,741 | 4,101 | 4,159 | 4,123 | 3,680 | 3,631 | 49,121 |
|      | F A X     | 2     | 5     | 0     | 12    | 4     | 5     | 5     | 15    | 2     | 9     | 3     | 2     | 64     |
| 1日平均 | 着信件数      | 144.8 | 208.8 | 139.5 | 146.0 | 156.5 | 136.2 | 129.9 | 147.1 | 143.3 | 142.3 | 142.0 | 124.5 | 160.5  |
|      | 応答件数      | 138.6 | 180.3 | 133.8 | 137.2 | 147.1 | 132.2 | 125.5 | 140.9 | 138.3 | 137.3 | 134.5 | 120.4 | 151.8  |
|      | 時間内応答件数   | 130.8 | 154.1 | 127.3 | 127.4 | 137.4 | 124.4 | 119.4 | 132.4 | 131.3 | 130.4 | 125.3 | 114.7 | 141.6  |
|      | 回答件数      | 134.7 | 174.4 | 130.2 | 131.2 | 142.3 | 128.5 | 120.7 | 136.7 | 134.2 | 133.0 | 131.4 | 117.1 | 147.1  |
|      | F A X     | 0.1   | 0.2   | 0.0   | 0.4   | 0.1   | 0.2   | 0.2   | 0.5   | 0.1   | 0.3   | 0.1   | 0.1   | 0.2    |
| 管理指標 | 応答率 (②÷①) | 95.7% | 86.3% | 95.9% | 94.0% | 94.0% | 97.1% | 96.5% | 95.8% | 96.5% | 96.5% | 94.7% | 96.7% | 94.6%  |
|      | 即応率 (③÷②) | 94.4% | 85.5% | 95.1% | 92.8% | 93.4% | 94.1% | 95.2% | 93.9% | 94.9% | 94.9% | 93.2% | 95.3% | 93.3%  |
|      | 回答率 (④÷②) | 97.2% | 96.7% | 97.3% | 95.6% | 96.7% | 97.2% | 96.2% | 97.0% | 97.0% | 96.9% | 97.7% | 97.3% | 96.9%  |

※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。