

8 コールセンター

電話、FAX、電子メールにより、市のサービス内容や手続、施設案内やイベント情報などの様々な問合せにお答えする窓口として、「さいたまコールセンター」を平成19年7月1日から開設しています。

平成25年4月からは、区役所等の代表電話とコールセンターの統合を順次進め、平成28年4月には本庁・浦和区の代表電話を統合しました。

<電話番号等>

- ・ 電話 048-835-3156 さいコール
- ・ FAX 048-827-8656
- ・ 電子メール 市ホームページ「さいたまコールセンター」専用フォームから

<代表電話 統合スケジュール>

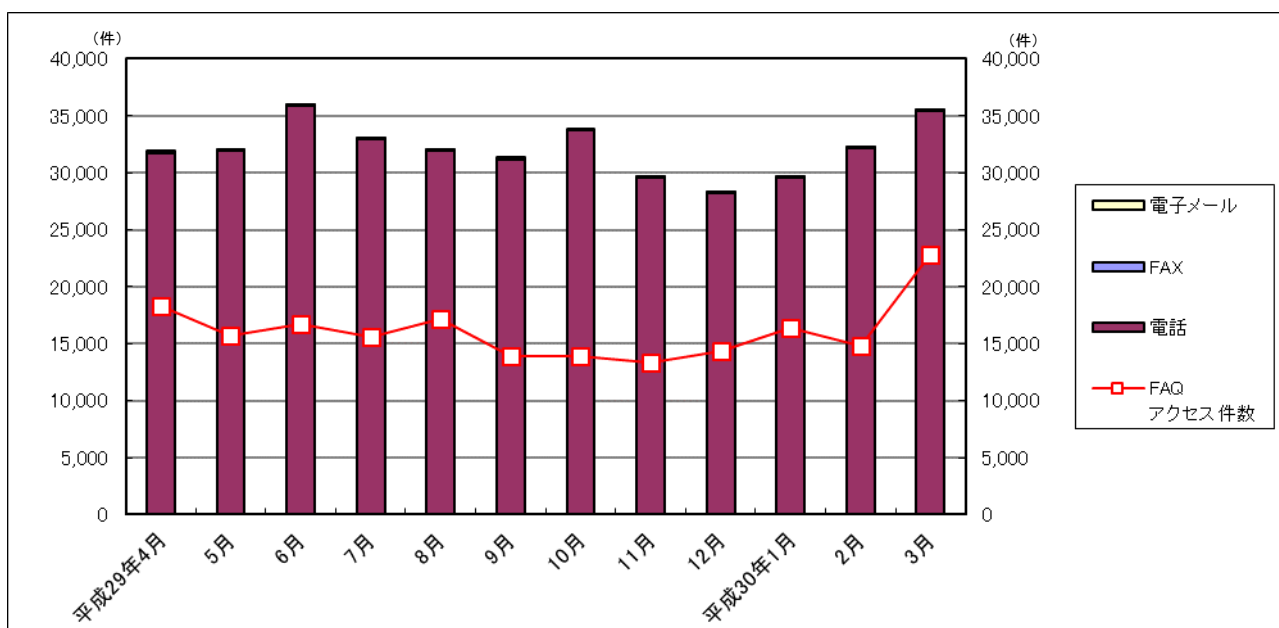
対象	統合開始	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
北区	平成25年4月	統合 <small>※統合 区役所の代表電話番号に電話を掛けると、コールセンターに自動転送され、オペレーターが対応します。 ※大宮区は、北部建設事務所代表電話を含む統合。 中央区は、南部建設事務所代表電話を含む統合。</small>					
大宮区							
中央区							
桜区							
南区							
西区	平成27年10月	一部統合 <small>※一部統合 開庁日の午前8時30分～午後5時15分は、本庁舎又は区役所の交換手が対応します。</small>		統合			
見沼区							
緑区	平成27年11月						
本庁	平成28年4月	一部統合			統合		
浦和区							
岩槻区	平成30年4月	一部統合					統合

(1) 受付件数

① 年度別受付件数

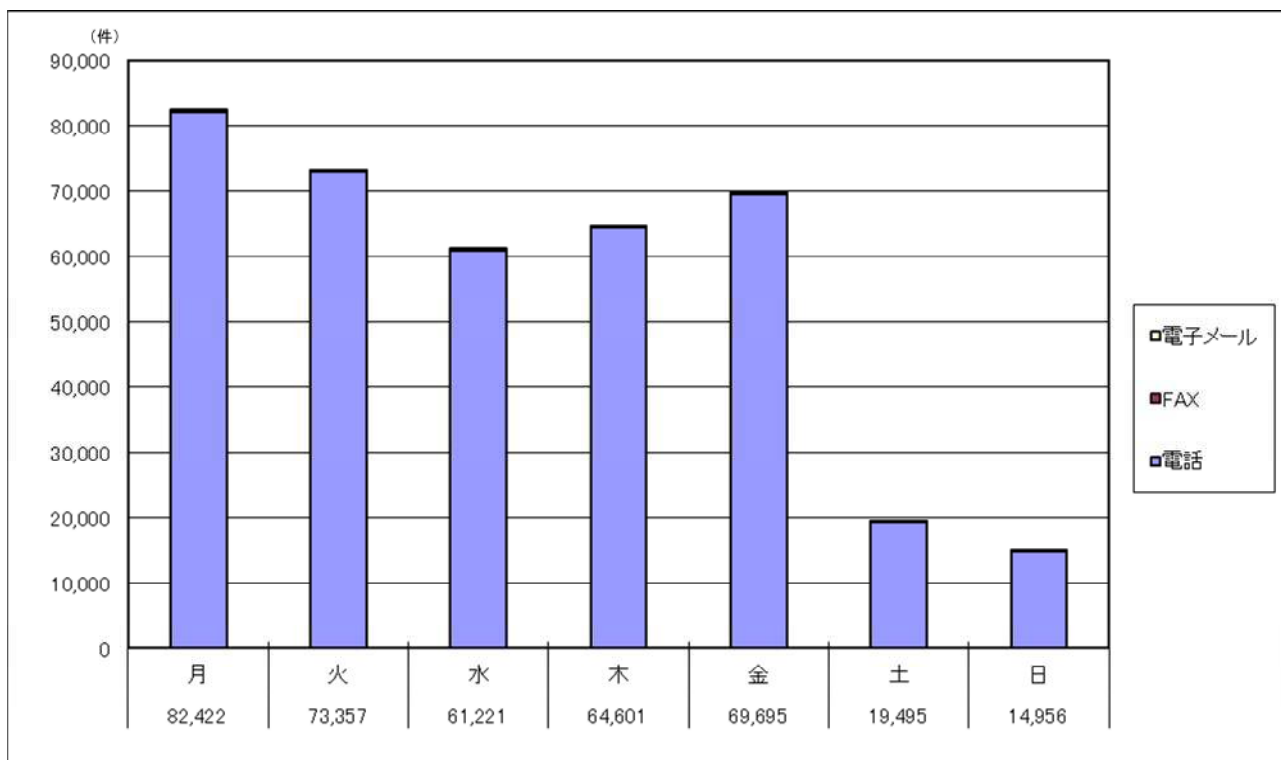
年 度	受付件数			
	電 話	F A X	電子メール	合 計
平成 25 年度	236,325	23	1,580	237,928
平成 26 年度	230,978	26	1,557	232,561
平成 27 年度	282,995	21	1,558	284,574
平成 28 年度	404,755	34	1,687	406,476
平成 29 年度	384,127	53	1,567	385,747

② 平成 29 年度月別受付件数



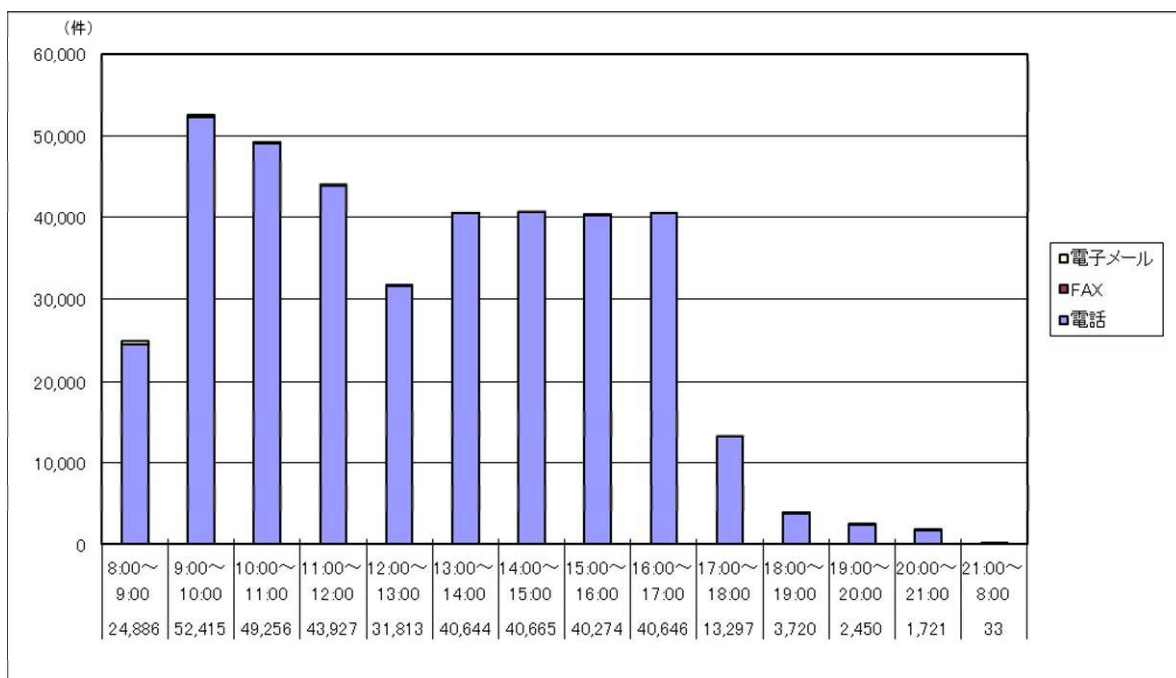
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	平成30年 1月	2月	3月
受付件数	31,889	32,085	35,982	33,097	32,097	31,321	33,847	29,731	28,294	29,623	32,267	35,514
(内電話)	31,733	31,953	35,827	32,927	31,953	31,181	33,711	29,596	28,198	29,520	32,148	35,380
(内FAX)	7	5	6	4	1	3	0	5	2	7	4	9
(内電子メール)	149	127	149	166	143	137	136	130	94	96	115	125
FAQ アクセス件数	18,357	15,670	16,704	15,637	17,183	13,864	13,901	13,370	14,378	16,355	14,837	22,764

③ 平成 29 年度曜日別受付件数



	月	火	水	木	金	土	日
受付件数	82,422	73,357	61,221	64,601	69,695	19,495	14,956
(内電話)	82,177	73,092	60,960	64,348	69,469	19,319	14,762
(内FAX)	5	17	7	10	9	2	3
(内電子メール)	240	248	254	243	217	174	191

④ 平成 29 年度時間帯別受付件数

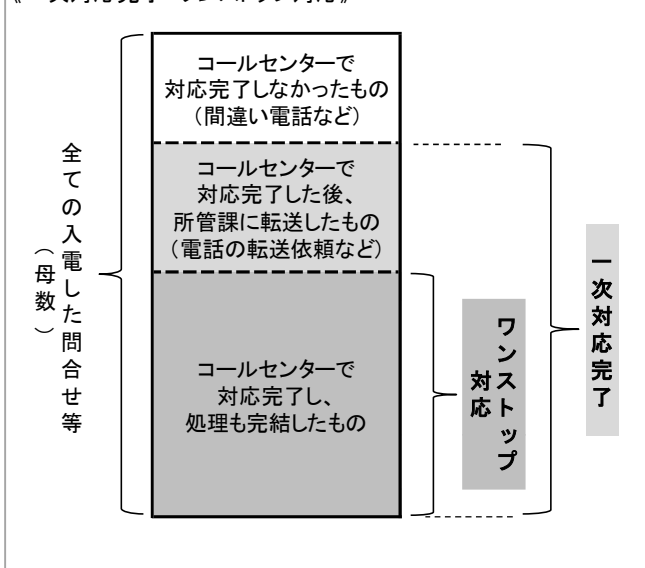


	8:00 ~ 9:00	9:00 ~ 10:00	10:00 ~ 11:00	11:00 ~ 12:00	12:00 ~ 13:00	13:00 ~ 14:00	14:00 ~ 15:00	15:00 ~ 16:00	16:00 ~ 17:00	17:00 ~ 18:00	18:00 ~ 19:00	19:00 ~ 20:00	20:00 ~ 21:00	21:00 ~ 8:00
受付件数	24,886	52,415	49,256	43,927	31,813	40,644	40,665	40,274	40,646	13,297	3,720	2,450	1,721	33
(内電話)	24,536	52,259	49,092	43,863	31,643	40,527	40,563	40,196	40,513	13,215	3,682	2,360	1,673	5
(内FAX)	1	3	5	2	4	6	9	11	4	7	1	0	0	0
(内メール)	349	153	159	62	166	111	93	67	129	75	37	90	48	28

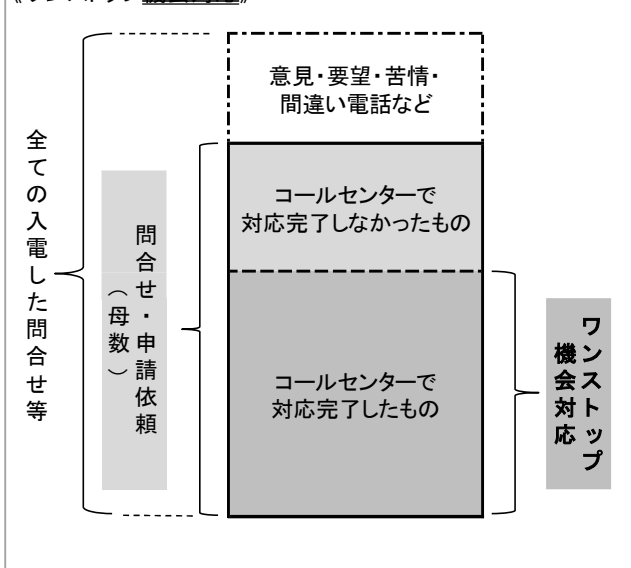
(2) 平成 29 年度サービス指標

指標		説明	実績
コールセンター 番号	一次対応完了率	コールセンターで対応が完了した件数の割合	98.0 %
	ワンストップ対応率	入電した問合せ等にワンストップで対応した件数の割合	56.9 %
	ワンストップ機会 対応率	問合せや申請依頼にワンストップで対応した件数の割合	70.8 %
本庁舎代表 番号	一次対応完了率	コールセンターで対応が完了した件数の割合	98.5 %
	ワンストップ対応率	入電した問合せ等にワンストップで対応した件数の割合	29.9 %
	ワンストップ機会 対応率	問合せや申請依頼にワンストップで対応した件数の割合	56.5 %
各区代表電話 番号	一次対応完了率	コールセンターで対応が完了した件数の割合	98.7 %
	ワンストップ対応率	入電した問合せ等にワンストップで対応した件数の割合	33.3 %
	ワンストップ機会 対応率	問合せや申請依頼にワンストップで対応した件数の割合	60.8 %
全体	平均応答速度	着信してからオペレーターが応答するまでの平均時間	3.0 秒
	平均応答率	着信にオペレーターが応答した割合	97.8 %
	平均通話時間	オペレーターが利用者と通話した平均時間	2.3 分
	バックログ率	当日中にコールセンターで対応完了できなかった件数の割合	0.011%
	市民満足度	市民からみたコールセンターの対応品質（5点満点）	4.95 点

《一次対応完了・ワンストップ対応》



《ワンストップ機会対応》



(3) 平成 29 年度利用者満足度調査結果

コールセンターの対応についてアンケートを実施し、5点満点で評価していただきました。

① 調査期間

第 1 回 平成 29 年 8 月 17 日 (木) ～ 平成 29 年 9 月 22 日 (金)

第 2 回 平成 30 年 2 月 5 日 (月) ～ 平成 30 年 3 月 5 日 (月)

② 調査方法

コールセンターに電話でお問合せされた方のうち、満足度調査の実施可否を確認した上で、約 600 人の方に対してアンケートを実施しました。

③ 調査結果

	第 1 回	第 2 回
5 点	587 人	619 人
4	19 人	26 人
3	7 人	3 人
2	0 人	0 人
1	0 人	0 人
合 計	613 人	648 人

平均点	4.95 点	4.95 点
-----	--------	--------

④ 主な意見

【満足度 5 点又は 4 点をいただいた方からのご意見】

- ・ 過去にも電話をさせていただきましたが、いつも親切に対応してくれます。
- ・ 問い合わせたこと以外にも、プラスアルファの案内をしてくれて大変満足しています。
- ・ 担当部署に取り次がれるかと思ったが、コールセンターで回答してくれて早くて助かりました。
- ・ 以前は繋がりにくかったので、コールセンターに繋がるようになってよい。
- ・ 待つことなく転送してくれるので、いつも便利に利用している。
- ・ 非常に分かりやすく便利だった。
- ・ 開庁時間外に問い合わせが出来るのが便利です。など