

仙台市総合コールセンター運用実績 2023年4月～2024年3月

2024年4月3日

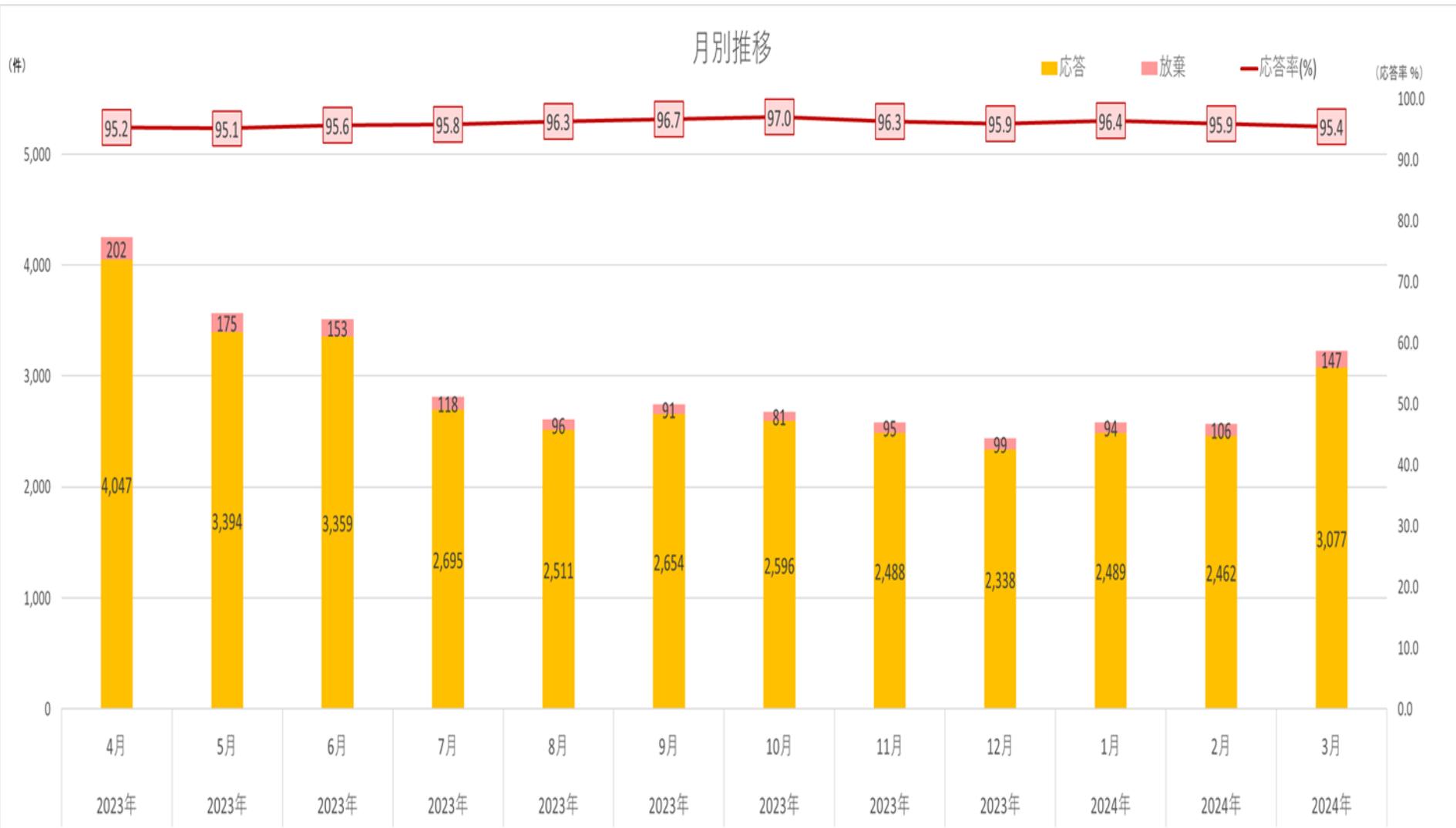
コールセンター・杜の都コンソーシアム

行政分野カテゴリ別 月別推移

| 項目 | | 令和5年度 | | | | | | | | | | | 合計 | 平均 | |
|--------------------------------|---------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|
| | | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | | | 3月 |
| 受付総数 (問い合わせ/取り次ぎ/意見/苦情/その他) | | 4,195 | 3,528 | 3,496 | 2,831 | 2,609 | 2,784 | 2,759 | 2,629 | 2,518 | 2,681 | 2,639 | 3,239 | 35,908 | 2,992 |
| 内訳 (行政分野) | 住民票・戸籍・証明 | 955 | 832 | 703 | 665 | 615 | 657 | 568 | 583 | 547 | 575 | 551 | 899 | 8,150 | 679 |
| | 税金 | 1,428 | 886 | 1,057 | 612 | 530 | 407 | 523 | 553 | 478 | 624 | 709 | 654 | 8,461 | 705 |
| | 保険・年金・福祉 | 421 | 385 | 384 | 355 | 321 | 341 | 344 | 336 | 330 | 451 | 363 | 401 | 4,432 | 369 |
| | 健康・医療・衛生 | 210 | 282 | 255 | 202 | 220 | 398 | 194 | 152 | 136 | 125 | 113 | 301 | 2,588 | 216 |
| | 子育て | 100 | 125 | 114 | 91 | 80 | 103 | 123 | 100 | 80 | 93 | 100 | 93 | 1,202 | 100 |
| | ごみ・リサイクル・環境 | 517 | 496 | 468 | 423 | 429 | 380 | 493 | 435 | 454 | 357 | 369 | 445 | 5,266 | 439 |
| | 住まい・土地・まちづくり | 49 | 46 | 51 | 42 | 41 | 55 | 55 | 43 | 32 | 39 | 36 | 38 | 527 | 44 |
| | 道路・公園・緑化・河川 | 62 | 59 | 62 | 53 | 42 | 49 | 63 | 54 | 43 | 37 | 39 | 29 | 592 | 49 |
| | 防災・消防・救急 | 9 | 16 | 20 | 5 | 13 | 13 | 6 | 12 | 14 | 15 | 11 | 13 | 147 | 12 |
| | 学校・教育 | 22 | 19 | 27 | 22 | 14 | 21 | 22 | 22 | 21 | 24 | 38 | 26 | 278 | 23 |
| | くらし・相談・市民活動 | 88 | 75 | 82 | 54 | 39 | 61 | 62 | 60 | 58 | 59 | 54 | 61 | 753 | 63 |
| | 市政 | 82 | 68 | 63 | 88 | 80 | 75 | 70 | 66 | 95 | 78 | 43 | 54 | 862 | 72 |
| | 公共交通・上・下水道・ガス | 29 | 27 | 24 | 29 | 18 | 28 | 26 | 28 | 26 | 23 | 17 | 24 | 299 | 25 |
| | 観光・スポーツ・文化 | 42 | 52 | 43 | 34 | 45 | 32 | 46 | 41 | 25 | 28 | 36 | 36 | 460 | 38 |
| | 産業・雇用 | 12 | 9 | 9 | 8 | 8 | 12 | 8 | 10 | 8 | 6 | 3 | 4 | 97 | 8 |
| なし(*その他) | | 169 | 151 | 134 | 148 | 114 | 152 | 156 | 134 | 171 | 147 | 157 | 161 | 1,794 | 150 |

* 「その他」は、着信後切電(ワンギリ)/間違い電話/無言電話/途中切電 等

入電数 月別推移

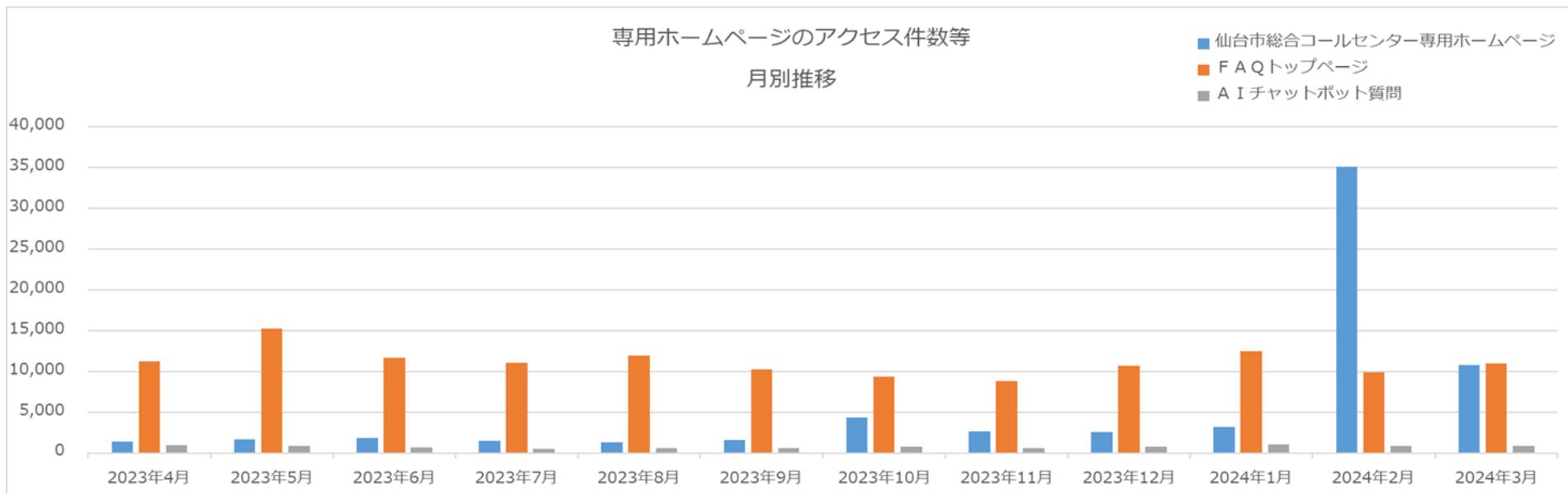


入電数：応答（入電のうち通話できた件数）＋放棄（入電のうち通話できなかった件数）

応答率：応答÷入電

専用ホームページのアクセス件数等 月別推移

| 項目 | 令和5年度 | | | | | | | | | | | | 合計 | 平均 |
|----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|---------|--------|
| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | | |
| 仙台市総合コールセンター専用ホームページ | 1,438 | 1,695 | 1,815 | 1,507 | 1,322 | 1,554 | 4,346 | 2,644 | 2,597 | 3,203 | 35,124 | 10,787 | 68,032 | 5,669 |
| F A Qトップページ | 11,240 | 15,243 | 11,697 | 11,028 | 11,911 | 10,275 | 9,342 | 8,862 | 10,671 | 12,477 | 9,860 | 10,970 | 133,576 | 11,131 |
| A Iチャットボット質問 | 936 | 826 | 688 | 495 | 638 | 580 | 818 | 607 | 749 | 1,032 | 850 | 853 | 9,072 | 756 |



仙台市総合コールセンター専用ホームページ <https://faq.callcenter.city.sendai.jp/app/top>

F A Qトップページ <https://faq.callcenter.city.sendai.jp/> ※AIチャットボットは両URLから起動可能