

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、現在は、本庁及び各区役所、南・北部建設事務所の代表電話を統合しています。

受付時間については、電話は午前8時から午後9時まで、電子メール、FAXは24時間、いずれも年中無休です。

<電話番号等>

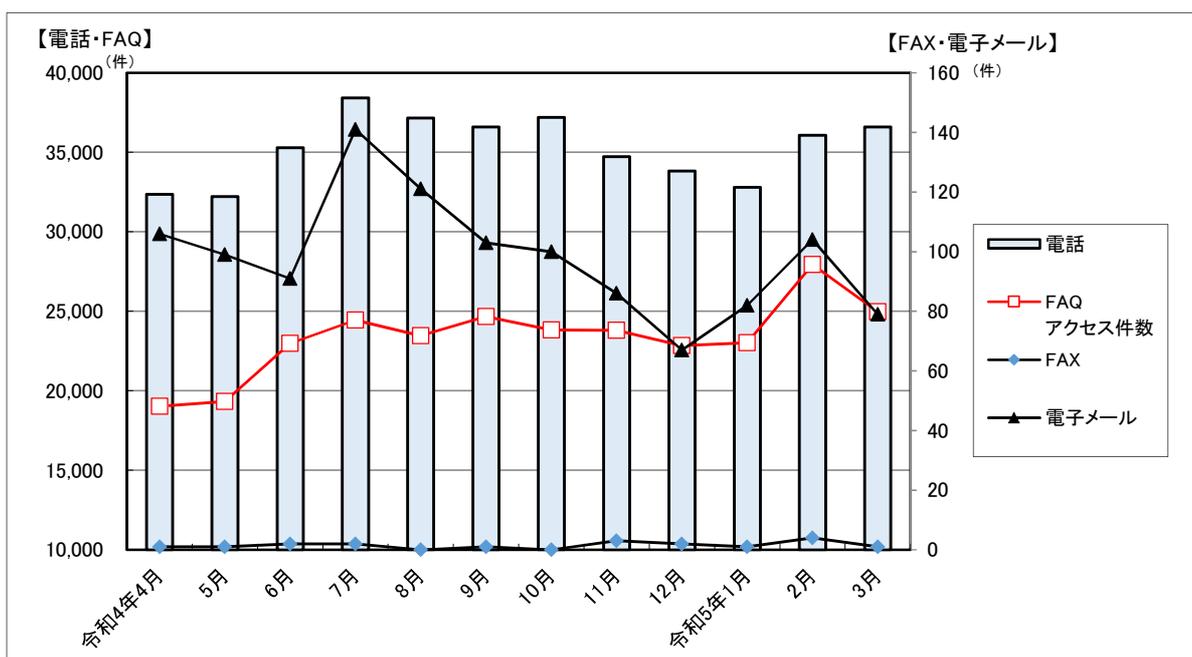
- ・ 電話 048-835-3156 さいコール
- ・ FAX 048-827-8656
- ・ 電子メール 市ホームページ「さいたまコールセンター」専用フォームから

(1) 受付件数

① 年度別受付件数

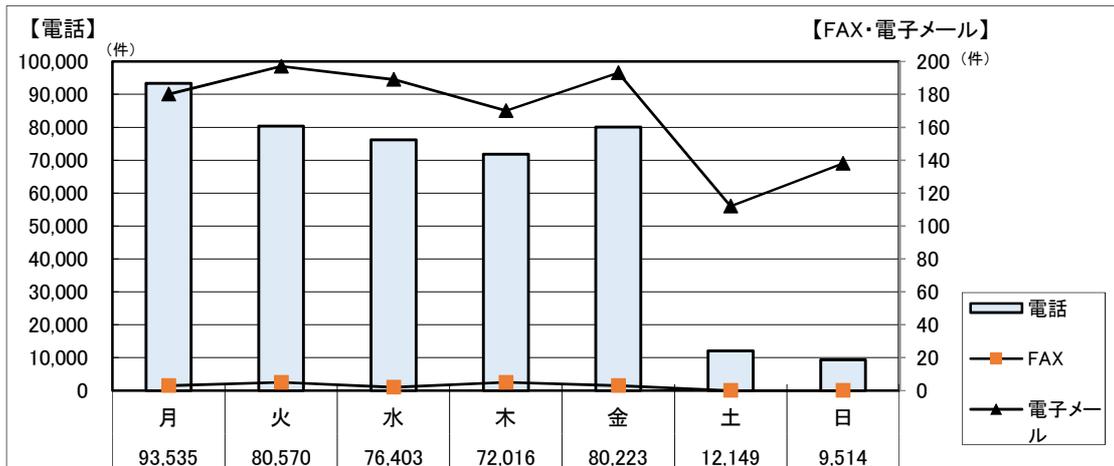
年 度	受付件数			
	電 話	F A X	電子メール	合 計
平成30年度	383,484	32	1,213	384,729
令和元年度	388,391	23	1,317	389,731
令和2年度	432,998	37	1,722	434,757
令和3年度	412,790	28	1,780	414,598
令和4年度	423,213	18	1,179	424,410

② 令和4年度月別受付件数



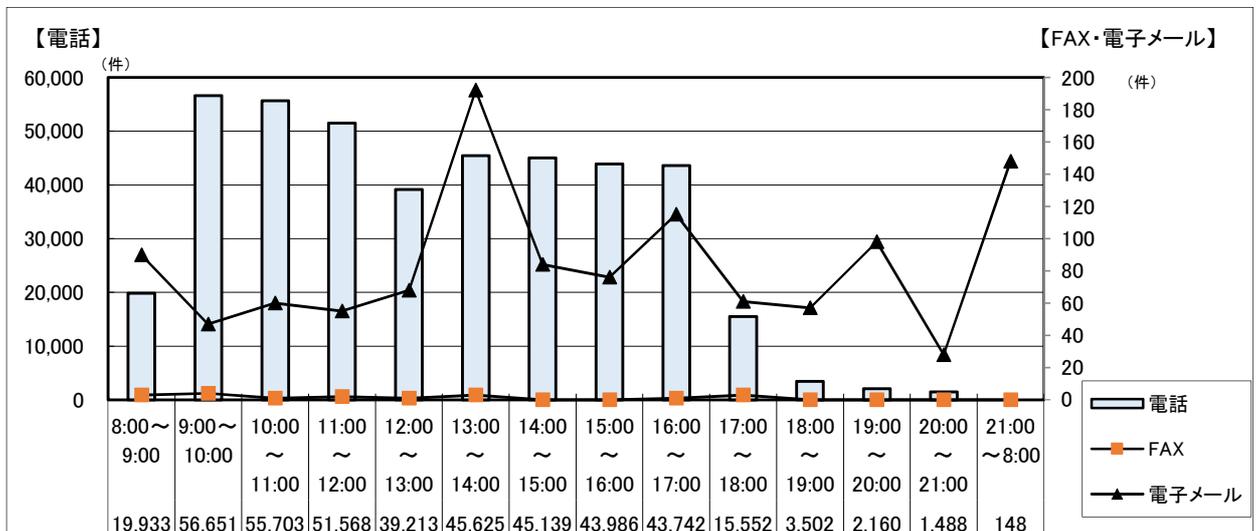
	令和4年 4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	令和5年 1月	2月	3月
受付件数	32,461	32,309	35,381	38,555	37,278	36,689	37,292	34,819	33,892	32,885	36,183	36,666
(内電話)	32,354	32,209	35,288	38,412	37,157	36,585	37,192	34,730	33,823	32,802	36,075	36,586
(内FAX)	1	1	2	2	0	1	0	3	2	1	4	1
(内電子メール)	106	99	91	141	121	103	100	86	67	82	104	79
FAQ アクセス件数	19,022	19,323	22,983	24,440	23,460	24,658	23,823	23,809	22,842	23,024	27,943	24,972

③ 令和4年度曜日別受付件数



	月	火	水	木	金	土	日
受付件数	93,535	80,570	76,403	72,016	80,223	12,149	9,514
(内電話)	93,352	80,368	76,212	71,841	80,027	12,037	9,376
(内FAX)	3	5	2	5	3	0	0
(内電子メール)	180	197	189	170	193	112	138

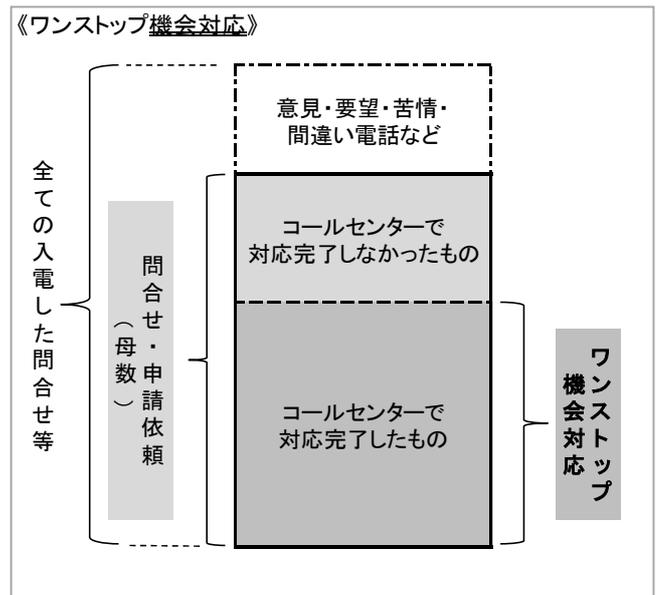
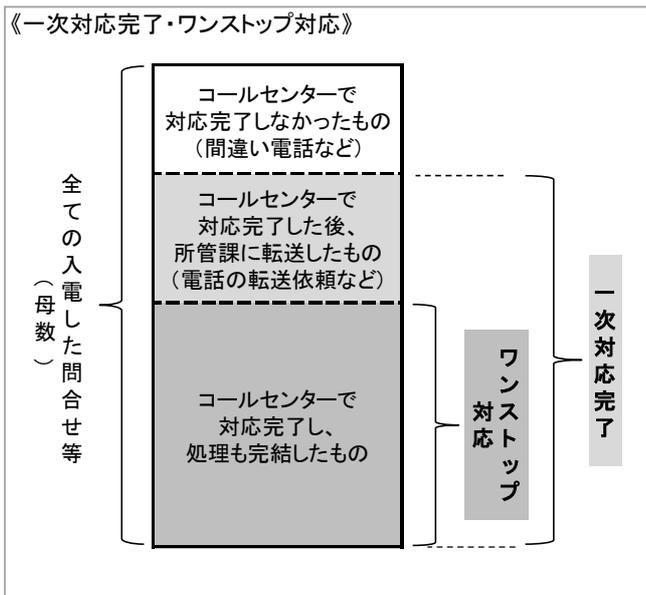
④ 令和4年度時間帯別受付件数



	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	19,933	56,651	55,703	51,568	39,213	45,625	45,139	43,986	43,742	15,552	3,502	2,160	1,488	148
(内電話)	19,840	56,600	55,642	51,511	39,144	45,430	45,055	43,910	43,626	15,488	3,445	2,062	1,460	0
(内FAX)	3	4	1	2	1	3	0	0	1	3	0	0	0	0
(内メール)	90	47	60	55	68	192	84	76	115	61	57	98	28	148

(2) 令和4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	98.9 %
	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	64.3 %
	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	76.5 %
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	98.7 %
	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	38.6 %
	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	60.5 %
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	99.0 %
	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	40.7 %
	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	65.1 %
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	6.03 秒
	平均応答率	着信にオペレーターが応答した割合	85.5 %
	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分1秒
	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）	4.94 点



(3) 令和4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 令和4年7月2日(土) ~ 令和4年8月8日(月)
第2回 令和4年11月12日(土) ~ 令和5年1月7日(土)

② 調査方法

コールセンターに電話でお問い合わせされた方のうち、満足度調査の実施可否を確認した上で、各回400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	371人	383人
4	29人	13人
3	0人	4人
2	0人	0人
1	0人	0人
合計	400人	400人

平均点	4.93点	4.95点
-----	-------	-------

④ 主な意見

- ・ 知りたかったこと以上のことを教えてもらった。
- ・ 日曜日に対応してもらえて助かった。
- ・ 明確にスピーディーに答えてもらった。
- ・ 何が分からないか聞き取りそれを丁寧に教えてくれた。
- ・ 耳が遠くて聞こえづらい所があったのでマイナス1点。
- ・ (担当部署があり) コールセンターで回答できなかったから。