

町田市代表電話及びイベントダイヤル業務における応対状況(質疑対応)

月別応対状況(2022年度～2024年度)

2022年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計 (平均)
応答率	89.3%	90.2%	88.9%	86.3%	90.5%	88.3%	85.3%	90.2%	92.2%	92.9%	91.0%	94.9%	89.8%
即応率	80.7%	81.9%	78.9%	75.9%	81.2%	77.5%	75.4%	80.3%	83.0%	83.1%	81.5%	86.1%	80.3%
完結率	38.1%	36.2%	34.7%	42.1%	37.9%	39.4%	39.9%	40.5%	40.6%	38.6%	41.0%	36.7%	38.8%
042-722-3111 の着信件数	16,776	17,714	20,370	22,389	20,482	19,566	20,439	19,078	17,079	16,592	17,472	17,878	225,835
042-722-3111 の応答件数	15,217	16,079	18,147	19,353	18,571	17,296	17,481	17,230	15,758	15,419	15,890	16,945	203,386
042-722-3111 の平均応対秒数	118	117	113	123	118	114	110	108	112	110	114	106	114
042-724-5656 の着信件数	1,505	807	650	1,001	677	892	1,262	822	417	839	398	670	9,940
042-724-5656 の応答件数	1,108	634	537	829	582	770	1,027	712	365	770	378	653	8,365
042-724-5656 の平均応対秒数	176	221	251	264	258	261	250	228	238	218	208	305	238
英語対応件数	6	10	8	7	5	2	4	8	3	6	3	5	67

2023年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計 (平均)
応答率	93.7%	93.5%	93.9%	93.4%	94.3%	93.4%	93.2%	95.4%	95.9%	92.3%	92.7%	95.7%	93.9%
即応率	86.6%	84.5%	86.6%	86.9%	87.6%	85.2%	84.6%	89.2%	89.7%	81.0%	80.8%	88.5%	85.9%
完結率	46.5%	43.3%	41.7%	51.8%	42.3%	43.3%	42.8%	38.8%	38.8%	57.9%	61.5%	61.9%	47.5%
042-722-3111 の着信件数	16,062	17,187	17,931	16,015	15,702	16,975	17,447	14,445	14,118	14,523	15,332	15,210	190,947
042-722-3111 の応答件数	15,164	16,105	16,868	15,013	14,811	15,893	16,345	13,830	13,551	13,485	14,301	14,547	179,913
042-722-3111 の平均応対秒数	113	110	111	117	118	123	114	109	106	112	120	128	115
042-724-5656 の着信件数	1,309	911	728	880	558	919	1,304	903	408	1,454	894	307	10,575
042-724-5656 の応答件数	1,116	819	657	759	521	823	1,137	815	379	1,269	738	299	9,332
042-724-5656 の平均応対秒数	227	238	230	253	250	241	217	220	213	196	192	215	223
英語対応件数	1	2	12	2	5	1	1	2	2	2	2	1	33

2024年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計 (平均)
応答率	95.0%	94.5%	94.3%	92.9%	94.6%	94.0%	87.0%	90.4%	86.1%	88.9%	91.5%	92.1%	91.6%
即応率	87.7%	85.1%	85.6%	83.7%	87.9%	84.9%	74.4%	79.7%	73.1%	73.9%	78.7%	79.8%	81.2%
完結率	64.9%	60.9%	63.1%	62.9%	61.1%	63.4%	65.4%	58.9%	59.7%	61.3%	57.9%	55.8%	61.5%
042-722-3111 の着信件数	14,217	15,283	15,912	18,708	14,962	14,507	22,514	14,624	14,249	14,493	14,426	15,580	189,475
042-722-3111 の応答件数	13,565	14,444	14,997	17,390	14,186	13,708	19,581	13,243	12,261	12,862	13,192	14,345	173,774
042-722-3111 の平均応対秒数	130	117	116	117	127	139	123	126	100	152	182	185	134
042-724-5656 の着信件数	1,257	762	401	441	650	1,306	1,073	888	625	1,064	688	310	9,465
042-724-5656 の応答件数	1,135	722	383	398	578	1,152	939	781	552	964	640	284	8,528
042-724-5656 の平均応対秒数	214	231	220	233	240	237	220	199	171	258	186	272	223
英語対応件数	8	2	6	2	2	6	11	1	1	3	0	1	43