

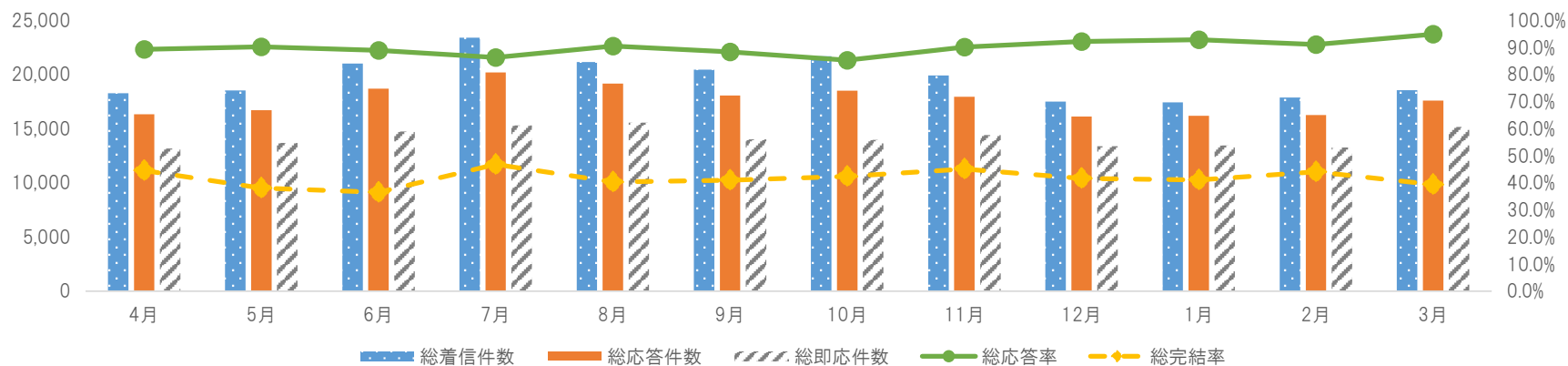
## 2022年度 代表電話及びイベントダイヤル対応状況(全体編)

### (1)代表電話及びイベントダイヤルについて

	主な業務
代表電話	電話の取次ぎやFAQ(よくある質問と回答)・町田市ホームページ等の情報に基づき、案内及び回答をします。電話:042-722-3111
イベントダイヤル	電話や専用ウェブサイト(名称:イベント申込システム)で町田市主催イベントの申込受付を行います。電話:042-724-5656
運営時間	年中無休 午前7時から午後7時まで。イベント申込システムは24時間受付可能。

### (2)各月の対応状況

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	2022年度	2021年度
総着信件数	18,281	18,521	21,020	23,390	21,159	20,458	21,701	19,900	17,496	17,431	17,870	18,548	235,775	266,517
総応答件数	16,325	16,713	18,684	20,182	19,153	18,066	18,508	17,942	16,123	16,189	16,268	17,598	211,751	209,884
総即応件数	13,180	13,689	14,742	15,309	15,547	14,008	13,964	14,400	13,387	13,454	13,256	15,150	170,086	143,353
総応答率	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%	78.8%
総完結率	44.5%	38.0%	36.5%	46.8%	40.3%	41.0%	42.4%	45.0%	41.6%	41.1%	44.1%	39.4%	41.8%	42.1%



### (3)指標の説明

指標	定義	算出式	目標値
総着信件数	代表電話とイベントダイヤルに着信した件数	-	-
総応答件数	代表電話とイベントダイヤルで応答した件数	-	-
総即答件数	代表電話とイベントダイヤルで着信から11秒以内に応答した件数	-	-
総応答率	代表電話とイベントダイヤルに着信した件数に対して、代表電話とイベントダイヤルで応答した割合	$(\text{総応答件数} \div \text{総着信件数}) \times 100$	90%
総完結率	業務主管課に転送することなく、代表電話とイベントダイヤルで対応が完結した割合	$(\text{対応が完結した件数} \div \text{総応答件数}) \times 100$	40%