

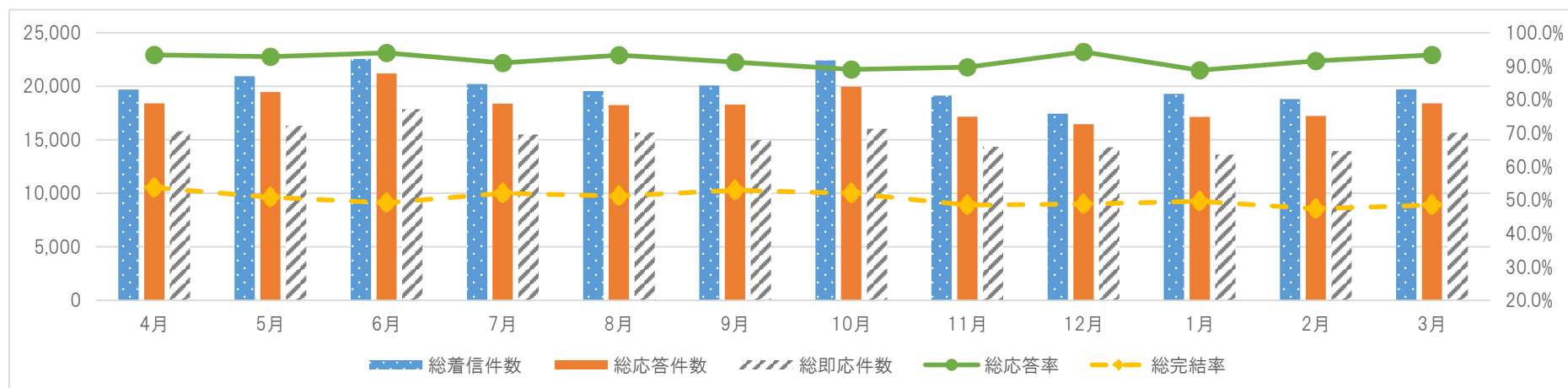
2017年度 代表電話及びイベントダイヤル対応状況(全体編)

(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	年間
総着信件数	19,697	20,937	22,558	20,199	19,543	20,060	22,416	19,131	17,448	19,288	18,797	19,717	239,791
総応答件数	18,395	19,449	21,196	18,376	18,240	18,294	19,964	17,158	16,450	17,126	17,225	18,406	220,279
総即応件数	15,789	16,311	17,867	15,502	15,678	14,982	16,041	14,348	14,290	13,623	13,940	15,664	184,035
総応答率	93.4%	92.9%	94.0%	91.0%	93.3%	91.2%	89.1%	89.7%	94.3%	88.8%	91.6%	93.4%	91.9%
総完結率	53.7%	50.8%	49.2%	52.0%	51.2%	52.9%	52.0%	48.5%	48.8%	49.6%	47.4%	48.5%	50.4%



(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	-	-
総即応件数	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%