

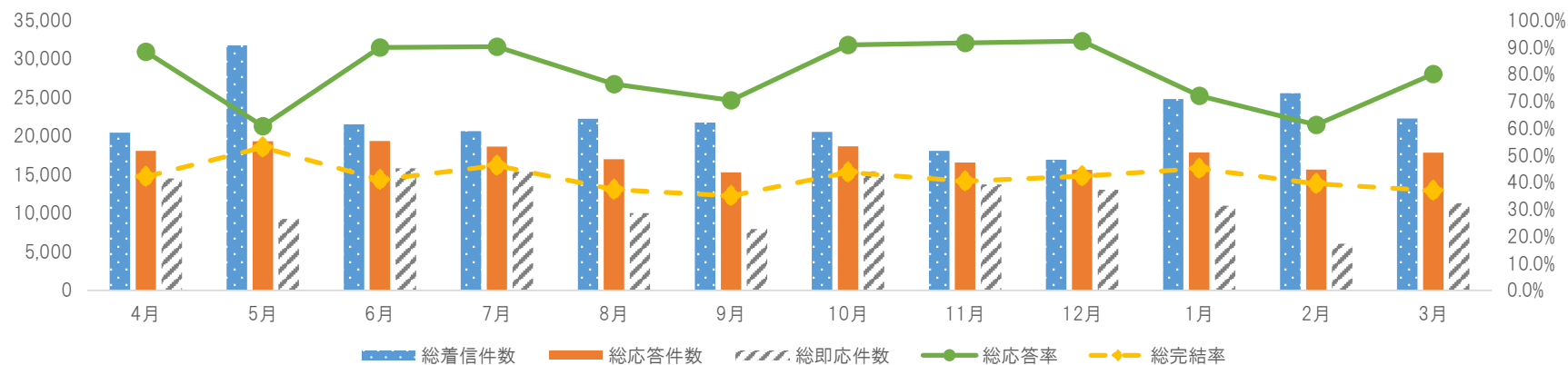
## 2021年度 代表電話及びイベントダイヤル対応状況(全体編)

### (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	2021年度	2020年度
総着信件数	20,445	31,757	21,503	20,630	22,239	21,746	20,548	18,074	16,935	24,809	25,547	22,284	266,517	250,421
総応答件数	18,068	19,318	19,345	18,623	16,982	15,296	18,679	16,566	15,631	17,868	15,652	17,856	209,884	215,907
総即応件数	14,503	9,258	15,829	15,340	10,000	7,936	15,423	13,721	13,025	10,967	6,063	11,288	143,353	168,104
総応答率	88.4%	60.8%	90.0%	90.3%	76.4%	70.3%	90.9%	91.7%	92.3%	72.0%	61.3%	80.1%	78.8%	86.2%
総完結率	42.1%	52.9%	41.0%	46.2%	37.3%	35.0%	43.7%	40.4%	42.3%	45.1%	39.4%	36.9%	42.1%	49.1%



### (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%