

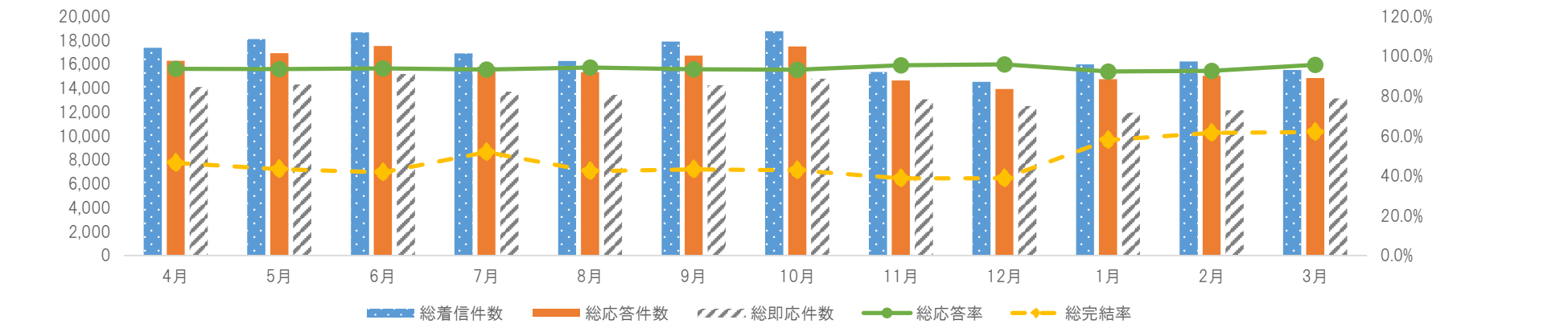
2023年度 代表電話及びイベントダイヤル対応状況(全体編)

(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	2023年度	2022年度
総着信件数	17,371	18,098	18,659	16,895	16,260	17,894	18,751	15,348	14,526	15,977	16,226	15,517	201,522	235,775
総応答件数	16,280	16,924	17,525	15,772	15,332	16,716	17,482	14,645	13,930	14,754	15,039	14,846	189,245	211,751
総即応件数	14,100	14,305	15,172	13,707	13,430	14,239	14,785	13,057	12,493	11,948	12,155	13,144	162,535	170,086
総応答率	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%	89.8%
総完結率	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%	41.8%



(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応対が完結した割合	$(\text{応対が完結した件数} \div \text{総応答件数}) \times 100$	40%