

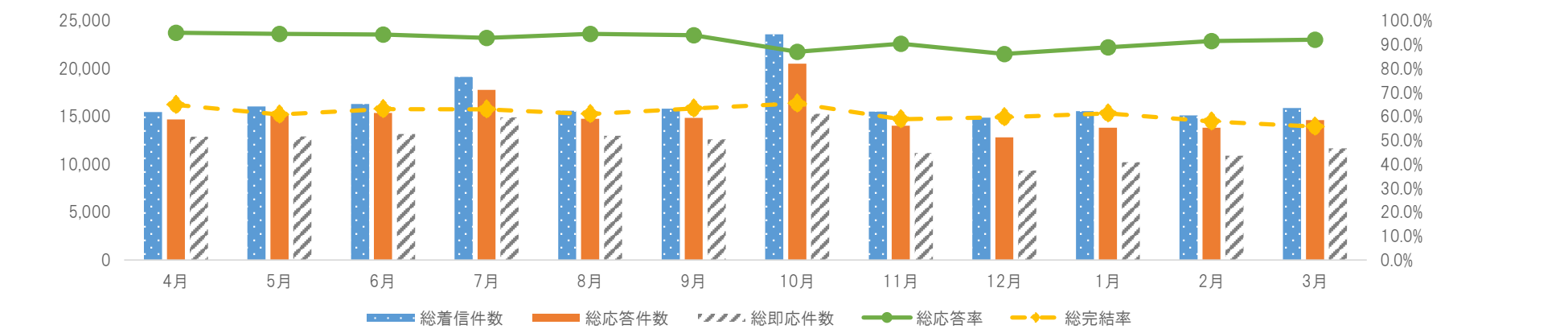
2024年度 代表電話及びイベントダイヤル対応状況(全体編)

(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     | 2024年度  | 2023年度  |
|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|
| 総着信件数 | 15,474 | 16,045 | 16,313 | 19,149 | 15,612 | 15,813 | 23,587 | 15,512 | 14,874 | 15,557 | 15,114 | 15,890 | 198,940 | 201,522 |
| 総応答件数 | 14,700 | 15,166 | 15,380 | 17,788 | 14,764 | 14,860 | 20,520 | 14,024 | 12,813 | 13,826 | 13,832 | 14,629 | 182,302 | 189,245 |
| 総即応件数 | 12,886 | 12,912 | 13,168 | 14,896 | 12,975 | 12,615 | 15,265 | 11,177 | 9,360  | 10,220 | 10,889 | 11,680 | 148,043 | 162,535 |
| 総応答率  | 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%   | 93.9%   |
| 総完結率  | 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%   | 47.5%   |



(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% |