

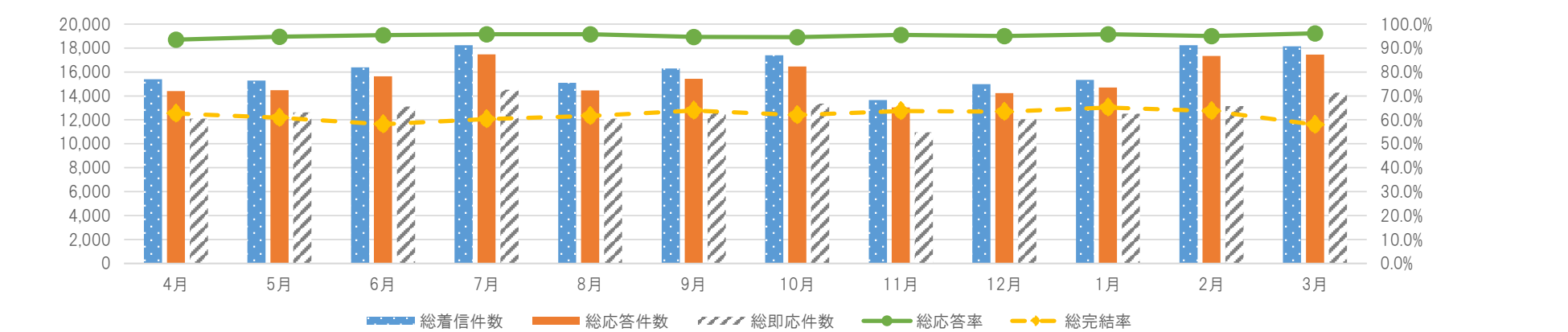
2025年度 代表電話及びイベントダイヤル対応状況(全体編)

(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	2025年度	2024年度
総着信件数	15,400	15,282	16,391	18,235	15,099	16,299	17,405	13,657	14,986	15,345	18,242	18,141	194,482	198,940
総応答件数	14,401	14,485	15,634	17,463	14,466	15,430	16,454	13,037	14,238	14,702	17,332	17,444	185,086	182,302
総即応件数	12,103	12,625	13,115	14,507	12,105	12,580	13,362	10,967	12,052	12,521	13,145	14,272	153,354	148,043
総応答率	93.5%	94.8%	95.4%	95.8%	95.8%	94.7%	94.5%	95.5%	95.0%	95.8%	95.0%	96.2%	95.2%	91.6%
総完結率	62.7%	60.9%	58.1%	60.4%	61.6%	63.9%	62.0%	63.7%	63.4%	65.1%	63.7%	58.0%	61.9%	61.5%



(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%