

8 コールセンター

電話、FAX、電子メールにより、市のサービス内容や手続、施設案内やイベント情報などの様々な問合せにお答えする窓口として、「さいたまコールセンター」を平成19年7月1日から開設しています。

平成25年4月からは、区役所等の代表電話とコールセンターの統合を順次進め、現在は、本庁及び各区役所、南・北部建設事務所の代表電話を統合しています。

受付時間については、電話は午前8時から午後9時まで、電子メール、FAXは24時間、いずれも年中無休です。

<電話番号等>

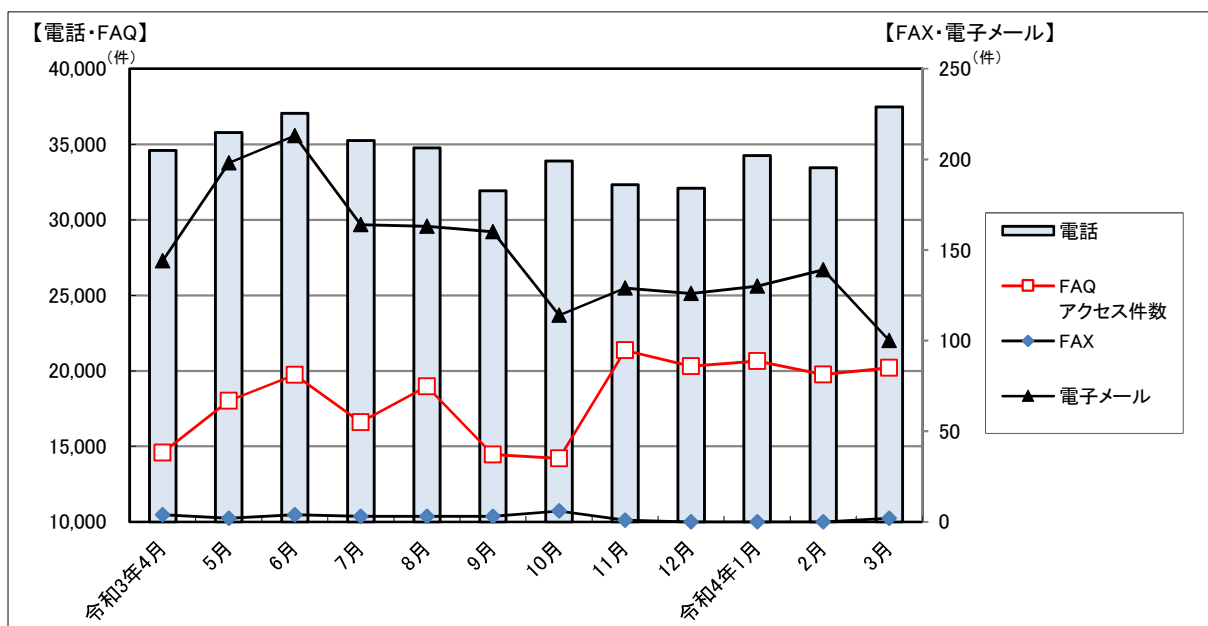
- ・ 電話 048-835-3156 さいコール
- ・ FAX 048-827-8656
- ・ 電子メール 市ホームページ「さいたまコールセンター」専用フォームから

(1) 受付件数

① 年度別受付件数

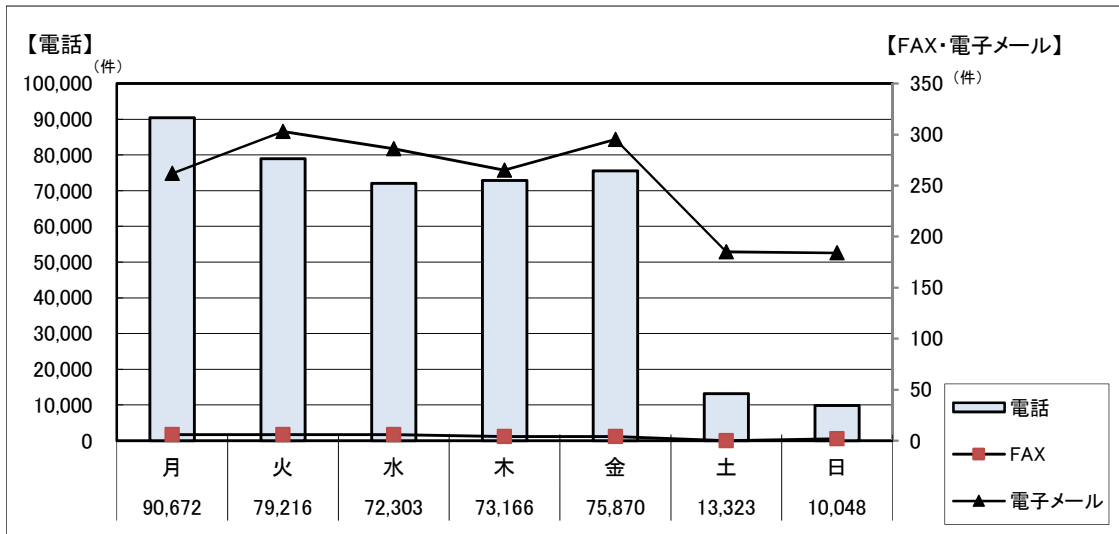
年 度	受付件数			
	電 話	F A X	電子メール	合 計
平成29年度	384,127	53	1,567	385,747
平成30年度	383,484	32	1,213	384,729
令和元年度	388,391	23	1,317	389,731
令和2年度	432,998	37	1,722	434,757
令和3年度	412,790	28	1,780	414,598

② 令和3年度月別受付件数



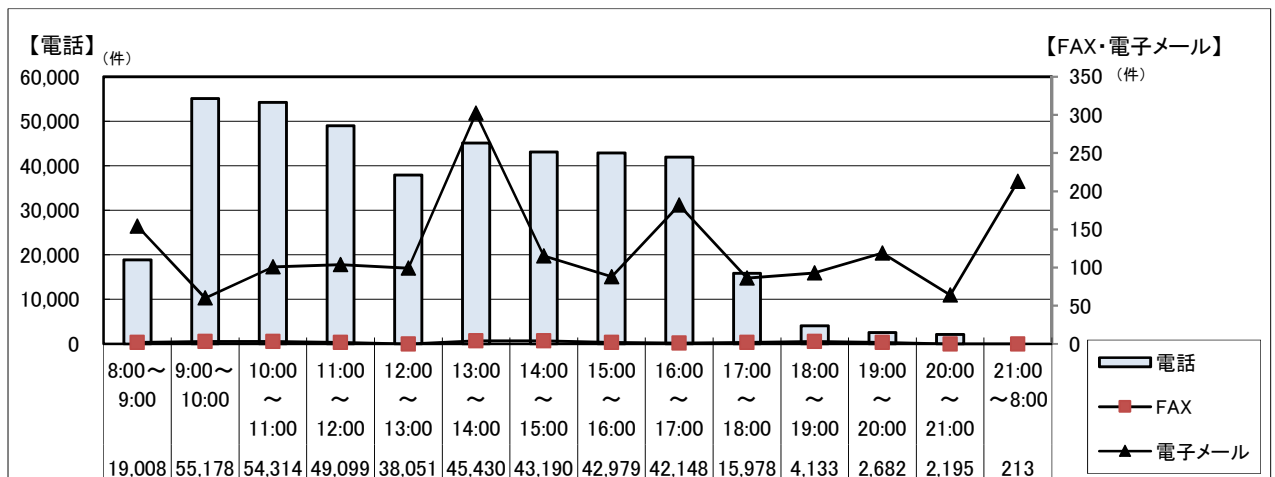
	令和3年 4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	令和4年 1月	2月	3月
受付件数	34,738	35,970	37,261	35,408	34,920	32,091	34,010	32,451	32,223	34,385	33,579	37,562
(内電話)	34,590	35,770	37,044	35,241	34,754	31,928	33,890	32,321	32,097	34,255	33,440	37,460
(内FAX)	4	2	4	3	3	3	6	1	0	0	0	2
(内電子メール)	144	198	213	164	163	160	114	129	126	130	139	100
FAQ アクセス件数	14,582	18,015	19,739	16,597	18,964	14,450	14,204	21,362	20,300	20,656	19,747	20,211

③ 令和3年度曜日別受付件数



	月	火	水	木	金	土	日
受付件数	90,672	79,216	72,303	73,166	75,870	13,323	10,048
(内電話)	90,404	78,907	72,011	72,897	75,571	13,138	9,862
(内FAX)	6	6	6	4	4	0	2
(内電子メール)	262	303	286	265	295	185	184

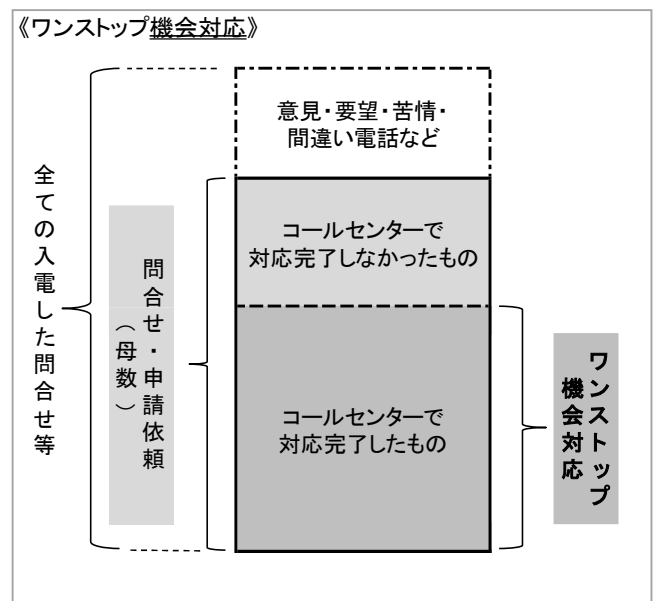
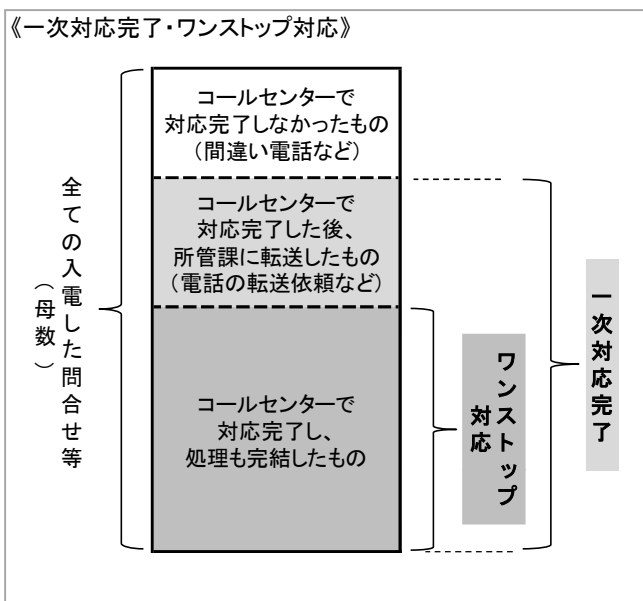
④ 令和3年度時間帯別受付件数



	8:00~9:00	9:00~10:00	10:00~11:00	11:00~12:00	12:00~13:00	13:00~14:00	14:00~15:00	15:00~16:00	16:00~17:00	17:00~18:00	18:00~19:00	19:00~20:00	20:00~21:00	21:00~8:00
受付件数	19,008	55,178	54,314	49,099	38,051	45,430	43,190	42,979	42,148	15,978	4,133	2,682	2,195	213
(内電話)	18,852	55,115	54,210	48,993	37,952	45,124	43,071	42,889	41,965	15,890	4,037	2,561	2,131	0
(内FAX)	2	3	3	2	0	4	4	2	1	2	3	2	0	0
(内メール)	154	60	101	104	99	302	115	88	182	86	93	119	64	213

(2) 令和3年度サービス指標

指標		説明	実績
コールセンター 番号	一次対応完了率	コールセンターで対応が完了した件数の割合	99.1 %
	ワンストップ対応率	入電した問合せ等にワンストップで対応した件数の割合	62.1 %
	ワンストップ機会 対応率	問合せや申請依頼にワンストップで対応した件数の割合	72.6 %
本庁舎代表 番号	一次対応完了率	コールセンターで対応が完了した件数の割合	98.9 %
	ワンストップ対応率	入電した問合せ等にワンストップで対応した件数の割合	39.1 %
	ワンストップ機会 対応率	問合せや申請依頼にワンストップで対応した件数の割合	58.9 %
各区代表電話 番号	一次対応完了率	コールセンターで対応が完了した件数の割合	99.0 %
	ワンストップ対応率	入電した問合せ等にワンストップで対応した件数の割合	39.2 %
	ワンストップ機会 対応率	問合せや申請依頼にワンストップで対応した件数の割合	61.5 %
全体	平均応答速度	着信してからオペレーターが応答するまでの平均時間	7.24 秒
	平均応答率	着信にオペレーターが応答した割合	77.1 %
	平均通話時間	オペレーターが利用者と通話した平均時間	2分2 秒
	市民満足度	市民からみたコールセンターの応対品質（5点満点）	4.95 点



(3) 令和3年度利用者満足度調査結果

コールセンターの対応についてアンケートを実施し、5点満点で評価していただきました。

① 調査期間

第1回 令和3年11月4日(木) ～ 令和3年12月4日(土)
第2回 令和4年3月18日(金) ～ 令和4年4月29日(金)

② 調査方法

コールセンターに電話でお問合せされた方のうち、満足度調査の実施可否を確認した上で、約400人の方に対してアンケートを実施しました。

③ 調査結果

	第1回	第2回
5点	380人	380人
4	19人	19人
3	1人	1人
2	0人	0人
1	0人	0人
合計	400人	400人

平均点	4.95点	4.95点
-----	-------	-------

④ 主な意見

- ・待ち時間も短く、知りたい情報をすぐに教えてもらった。
- ・色々電話をまわされると思ったが、ワンストップで答えてもらった。
- ・日曜日なので休みだと思っていたが、疑問が解決してよかった。
- ・不明点がないか等を聞いてくれたのがよかった。
- ・お休みの日にも対応していただきとても助かった。
- ・外国人の私にもわかりやすかった。
- ・質問に対しての案内内容が的確だった。
- ・少しわかりづらかった。