

## 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>

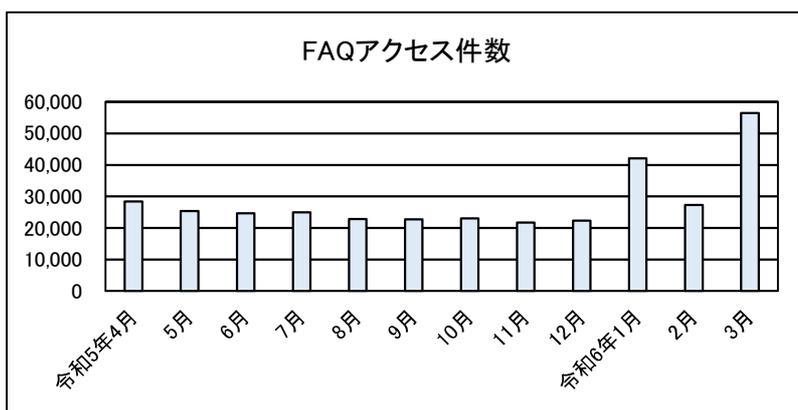
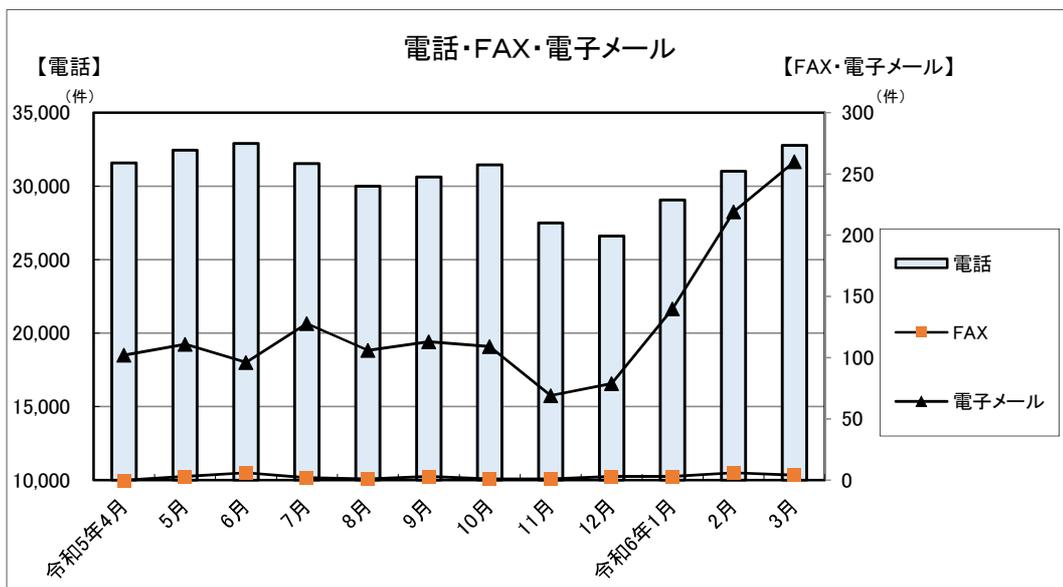
- ・ 電話 048-835-3156 さいコール
- ・ FAX 048-827-8656
- ・ 電子メール 市ホームページ「さいたま市よくある質問（FAQ）トップ」内の専用お問合せフォームから

### (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
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
令和4年度	423,213	18	1,179	424,410
令和5年度	367,532	33	1,532	369,097

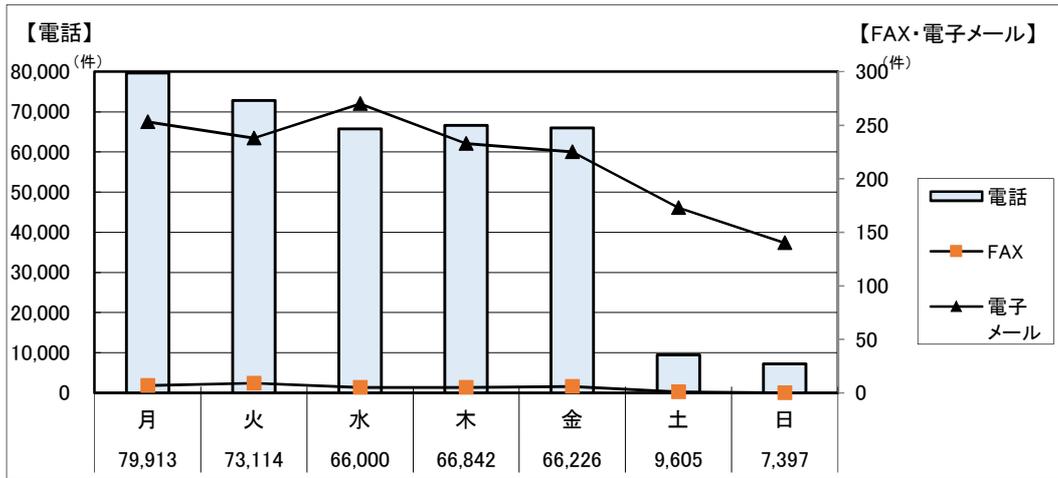
② 令和5年度月別受付件数



	令和5年 4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	令和6年 1月	2月	3月
受付件数	31,693	32,560	33,020	31,679	30,099	30,733	31,554	27,576	26,687	29,203	31,244	33,049
(内電話)	31,591	32,446	32,918	31,549	29,992	30,617	31,444	27,506	26,605	29,060	31,019	32,785
(内FAX)	0	3	6	2	1	3	1	1	3	3	6	4
(内電子メール)	102	111	96	128	106	113	109	69	79	140	219	260
FAQ アクセス件数※	28,466	25,377	24,675	24,942	22,900	22,704	23,025	21,764	22,345	42,083	27,346	56,482

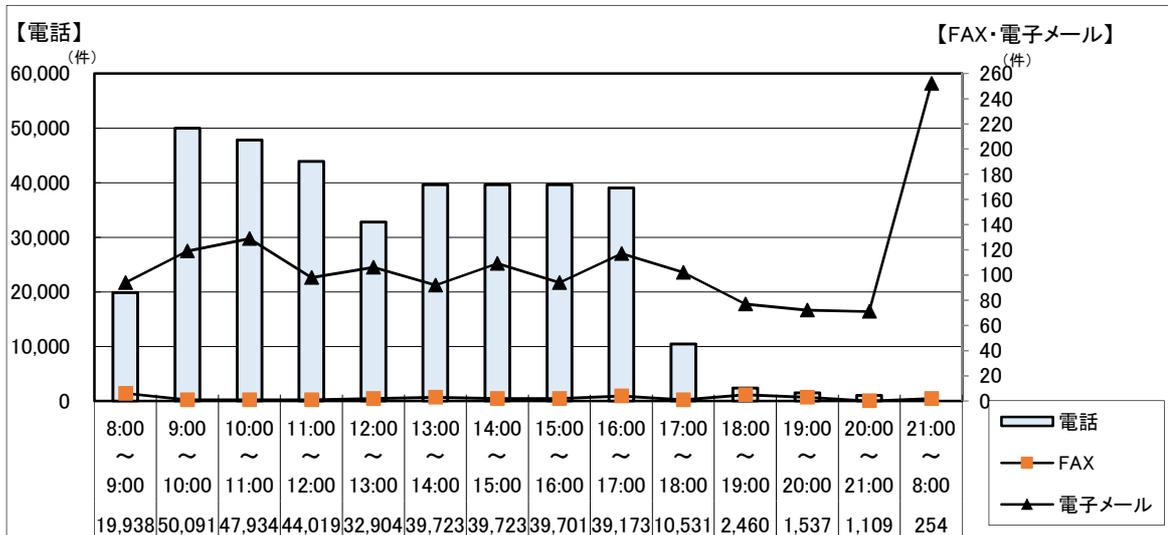
※令和6年1月7日以前はトップページ、令和6年1月8日以降は個別ページのアクセス件数を集計。

③ 令和5年度曜日別受付件数



	月	火	水	木	金	土	日
受付件数	79,913	73,114	66,000	66,842	66,226	9,605	7,397
(内電話)	79,653	72,867	65,725	66,604	65,995	9,431	7,257
(内FAX)	7	9	5	5	6	1	0
(内電子メール)	253	238	270	233	225	173	140

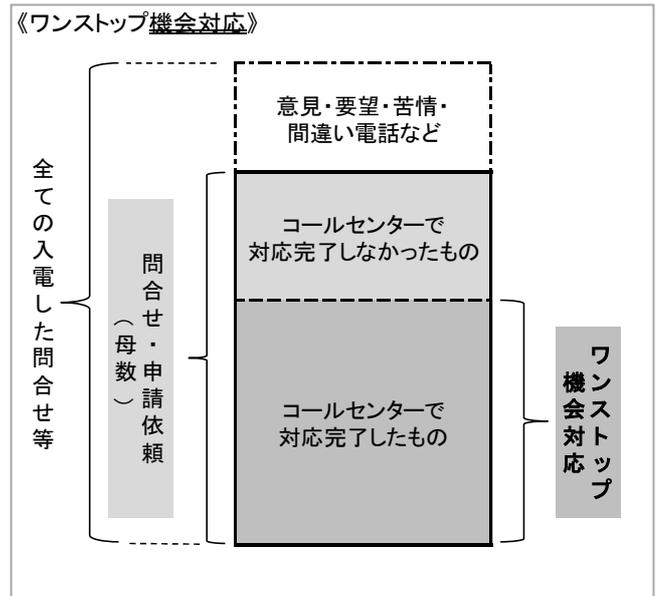
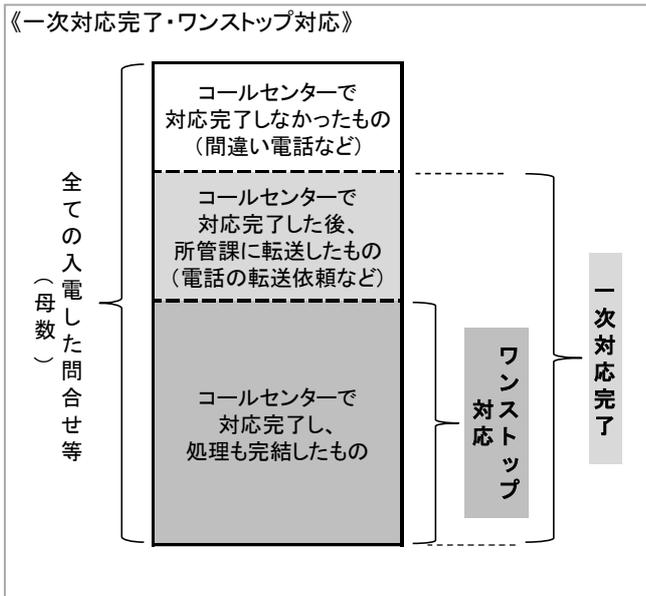
④ 令和5年度時間帯別受付件数



	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	19,938	50,091	47,934	44,019	32,904	39,723	39,723	39,701	39,173	10,531	2,460	1,537	1,109	254
(内電話)	19,838	49,971	47,804	43,920	32,796	39,628	39,612	39,605	39,052	10,428	2,378	1,462	1,038	0
(内FAX)	6	1	1	1	2	3	2	2	4	1	5	3	0	2
(内メール)	94	119	129	98	106	92	109	94	117	102	77	72	71	252

(2) 令和5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	100.0 %
	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	57.9 %
	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	69.5 %
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	100.0 %
	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	33.7 %
	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	54.2 %
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	100.0 %
	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	34.8 %
	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	57.7 %
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	6.0 秒
	平均応答率	着信にオペレーターが応答した割合	93.8 %
	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24秒
	対応満足度	市民からみたコールセンターの対応品質（5点満点）	4.94 点



### (3) 令和5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5年7月14日(金) ～ 令和5年9月11日(月)

第2回 令和5年12月23日(土) ～ 令和6年2月3日(土)

#### ② 調査方法

コールセンターに電話でお問い合わせされた方のうち、満足度調査の実施可否を確認した上で、各回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	375人	383人
4	20人	13人
3	5人	4人
2	0人	0人
1	0人	0人
合計	400人	400人

平均点	4.93点	4.95点
-----	-------	-------

#### ④ 主な意見

- ・丁寧で分かりやすかった。
- ・スムーズに対応してもらえた。この電話だけで完結できたので良かった。
- ・必要な情報を得られた。
- ・全ての質問に真摯に対応してもらえ、確認事項もあったが素早く調べてもらえた。詳しく案内していただいた。
- ・丁寧だったが、もう少し早い対応だとありがたい。不満があるわけではない。
- ・普通だった。