

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>

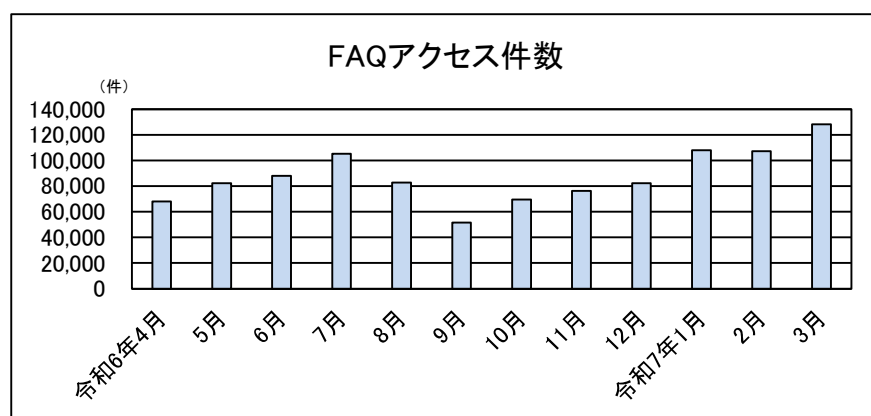
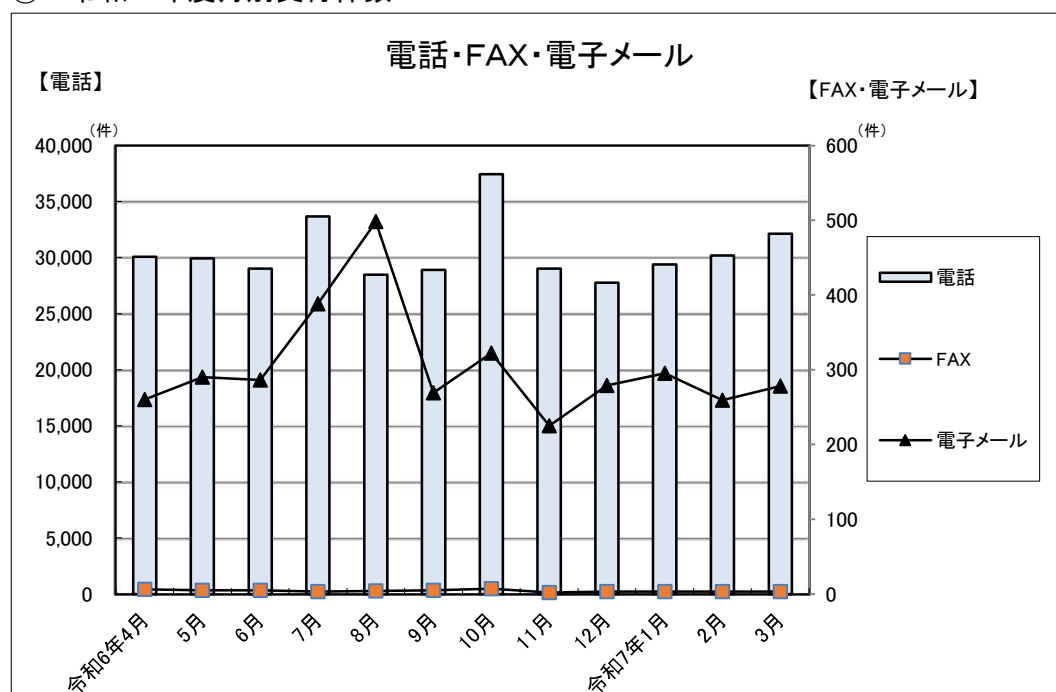
- ・ 電 話 0 4 8 - 8 3 5 - 3 1 5 6 ^{さいコール}
- ・ F A X 0 4 8 - 8 2 7 - 8 6 5 6
- ・ 電子メール 市ホームページ「さいたま市よくある質問（FAQ）トップ」
内の専用お問合せフォームから

(1) 受付件数

① 年度別受付件数

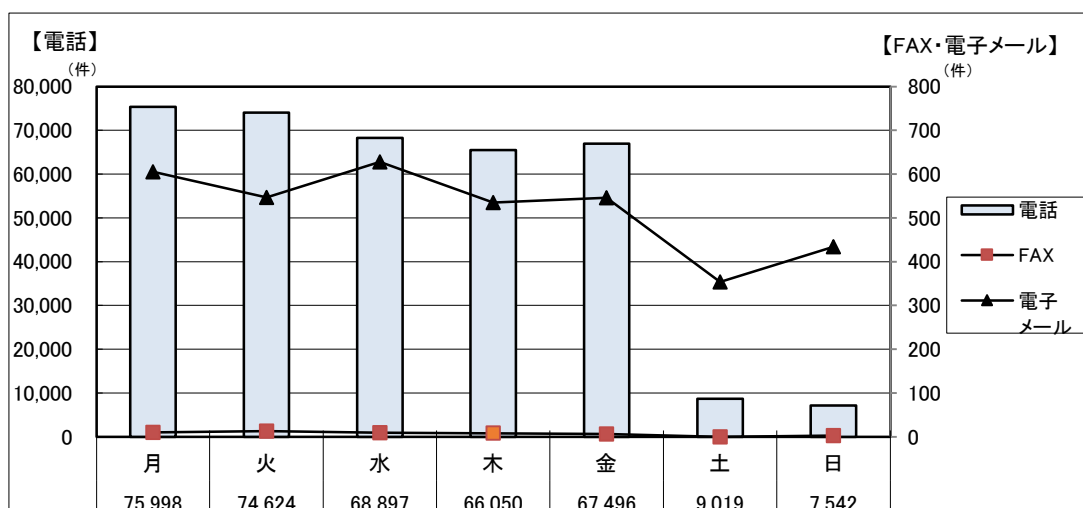
年 度	受付件数			
	電 話	F A X	電子メール	合 計
令和 2 年度	432, 998	37	1, 722	434, 757
令和 3 年度	412, 790	28	1, 780	414, 598
令和 4 年度	423, 213	18	1, 179	424, 410
令和 5 年度	367, 532	33	1, 532	369, 097
令和 6 年度	365, 928	49	3, 649	369, 626

② 令和6年度月別受付件数



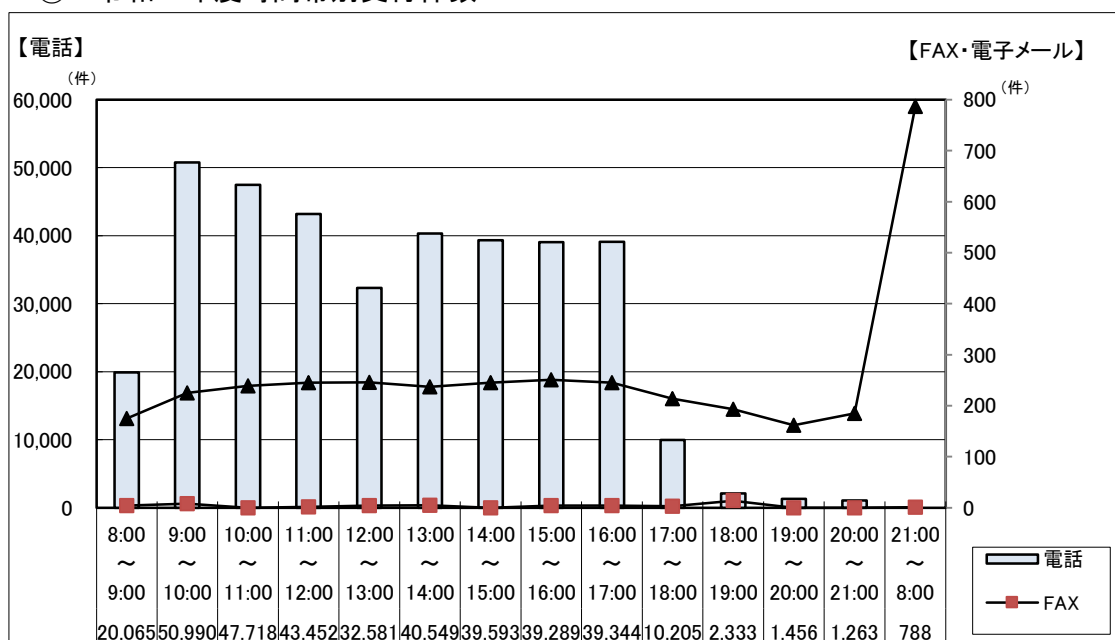
	令和6年 4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	令和7年 1月	2月	3月
受付件数	30,338	30,214	29,290	34,071	28,982	29,182	37,767	29,233	28,026	29,684	30,436	32,403
(内電話)	30,072	29,919	28,999	33,680	28,480	28,908	37,438	29,006	27,744	29,386	30,174	32,122
(内FAX)	6	5	5	3	4	5	7	2	3	3	3	3
(内電子メール)	260	290	286	388	498	269	322	225	279	295	259	278
FAQ アクセス件数※	67,912	82,218	87,937	105,325	82,599	51,443	69,380	76,204	82,151	107,850	107,234	128,300

③ 令和6年度曜日別受付件数



	月	火	水	木	金	土	日
受付件数	75,998	74,624	68,897	66,050	67,496	9,019	7,542
(内電話)	75,383	74,064	68,260	65,507	66,944	8,665	7,105
(内FAX)	10	13	9	8	6	0	3
(内電子メール)	605	547	628	535	546	354	434

④ 令和6年度時間帯別受付件数

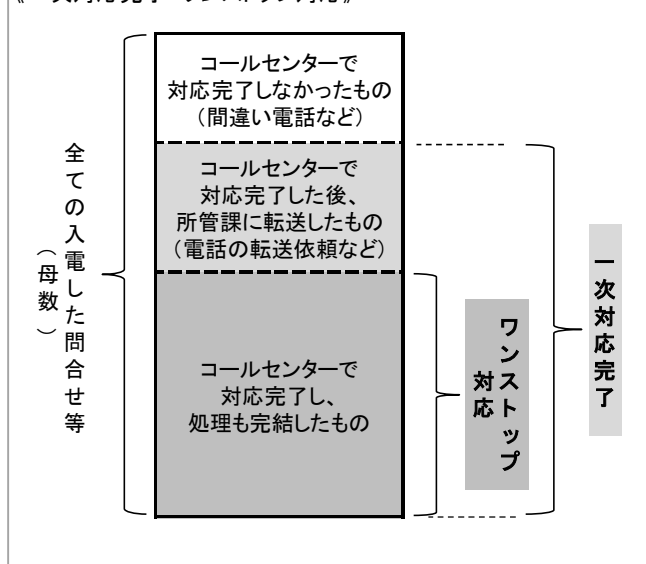


	8:00 ~ 9:00	9:00 ~ 10:00	10:00 ~ 11:00	11:00 ~ 12:00	12:00 ~ 13:00	13:00 ~ 14:00	14:00 ~ 15:00	15:00 ~ 16:00	16:00 ~ 17:00	17:00 ~ 18:00	18:00 ~ 19:00	19:00 ~ 20:00	20:00 ~ 21:00	21:00 ~ 8:00
受付件数	20,065	50,990	47,718	43,452	32,581	40,549	39,593	39,289	39,344	10,205	2,333	1,456	1,263	788
(内電話)	19,886	50,757	47,479	43,205	32,331	40,307	39,348	39,034	39,095	9,988	2,126	1,294	1,078	0
(内FAX)	4	8	0	2	4	5	0	4	4	3	14	0	0	1
(内メール)	175	225	239	245	246	237	245	251	245	214	193	162	185	787

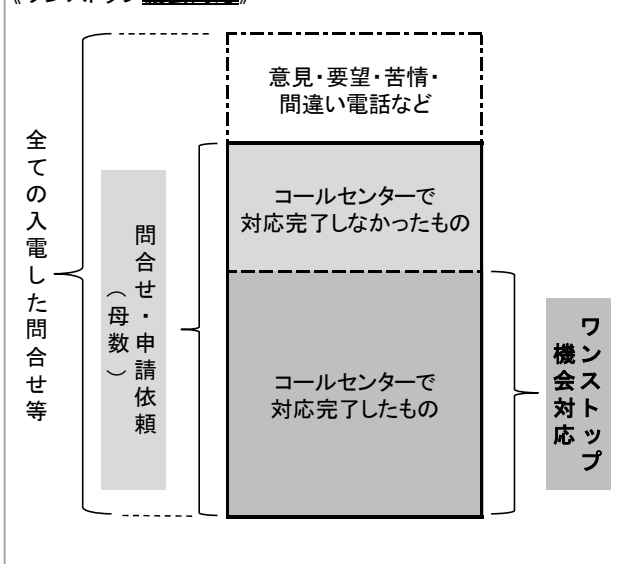
(2) 令和6年度サービス指標

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	52.1 %
	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	60.0 %
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	31.6 %
	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	49.7 %
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	33.9 %
	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	54.0 %
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	4.6 秒
	平均応答率	着信にオペレーターが応答した割合	93.6 %
	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 26 秒
	応対満足度	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

《一次対応完了・ワンストップ対応》



《ワンストップ機会対応》



(3) 令和6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6年8月1日（木） ～ 令和6年9月1日（日）
第2回 令和6年12月23日（月） ～ 令和7年1月31日（金）

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	381人	379人
4	19人	19人
3	0人	2人
2	0人	0人
1	0人	0人
合 計	400人	400人

平均点	4.95点	4.94点
-----	-------	-------

④ 主な意見

- ・電話対応の感じが良かったので、案内がスムーズに入ってきた。
- ・こちらの話をしっかり聞いて、明確に分かりやすく説明してもらえた。
- ・分かるまで何度も丁寧に説明してくれて嬉しかった。
- ・的確な返答とプラスアルファの情報までもらえて満足。
- ・答えに納得はできたが、自分の希望の解決にならなかった。