

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>

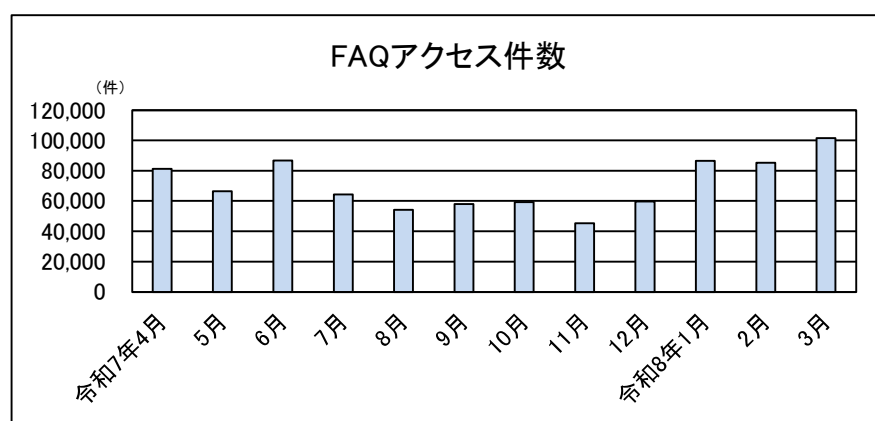
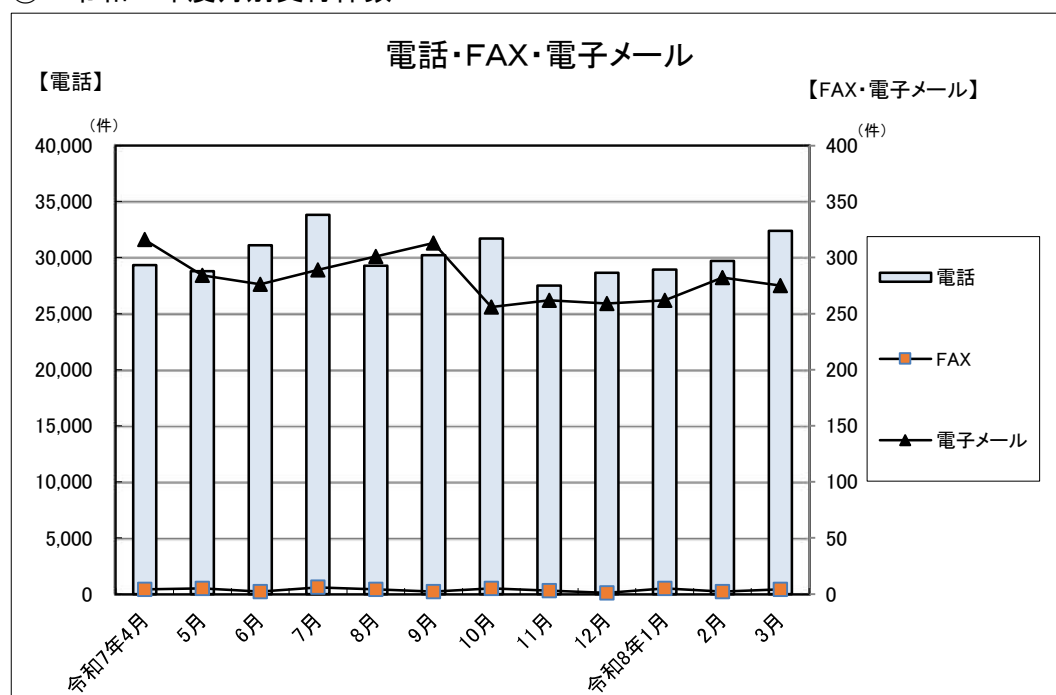
- ・ 電 話 0 4 8 - 8 3 5 - 3 1 5 6 ^{さいコール}
- ・ FAX 0 4 8 - 8 2 7 - 8 6 5 6
- ・ 電子メール 市ホームページ「さいたま市よくある質問（FAQ）トップ」
内の専用お問合せフォームから

(1) 受付件数

① 年度別受付件数

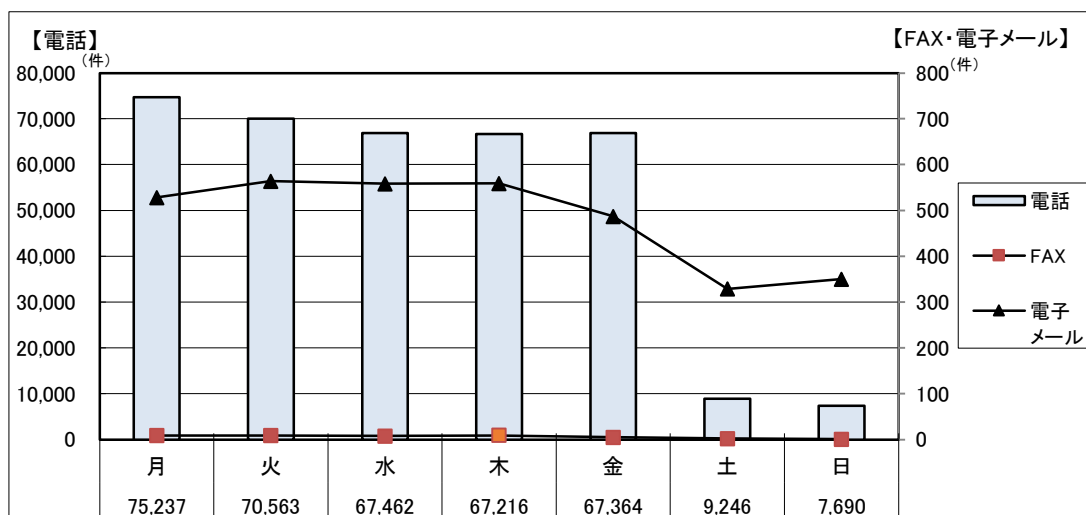
年 度	受付件数			
	電 話	F A X	電子メール	合 計
令和 3 年度	412,790	28	1,780	414,598
令和 4 年度	423,213	18	1,179	424,410
令和 5 年度	367,532	33	1,532	369,097
令和 6 年度	365,928	49	3,649	369,626
令和 7 年度	361,360	43	3,375	364,778

② 令和7年度月別受付件数



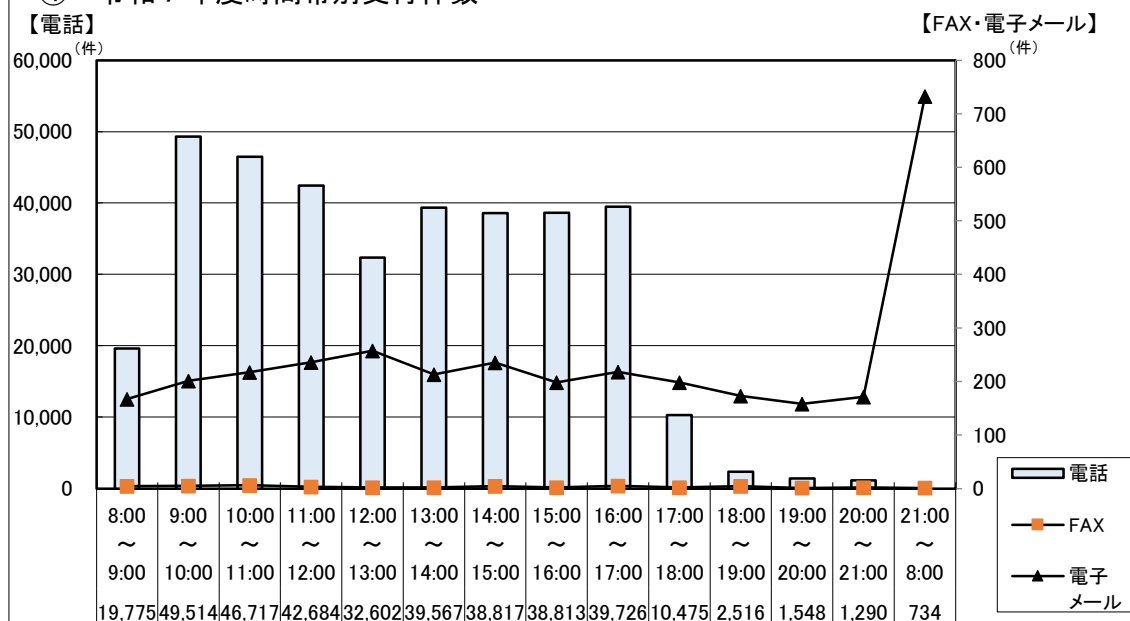
	令和7年 4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	令和8年 1月	2月	3月
受付件数	29,661	29,085	31,382	34,104	29,574	30,521	31,944	27,755	28,903	29,203	29,990	32,656
(内電話)	29,341	28,796	31,104	33,809	29,269	30,206	31,683	27,490	28,643	28,936	29,706	32,377
(内FAX)	4	5	2	6	4	2	5	3	1	5	2	4
(内電子メール)	316	284	276	289	301	313	256	262	259	262	282	275
FAQ アクセス件数※	81,233	66,474	86,599	64,293	54,177	57,959	59,141	45,169	59,674	86,424	85,099	101,364

③ 令和7年度曜日別受付件数



	月	火	水	木	金	土	日
受付件数	75,237	70,563	67,462	67,216	67,364	9,246	7,690
(内電話)	74,700	69,990	66,896	66,648	66,872	8,915	7,339
(内FAX)	9	9	8	9	5	2	1
(内電子メール)	528	564	558	559	487	329	350

④ 令和7年度時間帯別受付件数

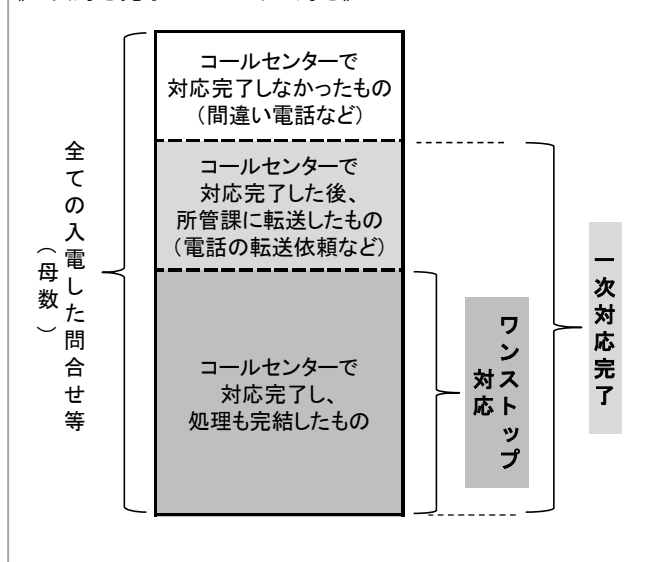


	8:00 ~ 9:00	9:00 ~ 10:00	10:00 ~ 11:00	11:00 ~ 12:00	12:00 ~ 13:00	13:00 ~ 14:00	14:00 ~ 15:00	15:00 ~ 16:00	16:00 ~ 17:00	17:00 ~ 18:00	18:00 ~ 19:00	19:00 ~ 20:00	20:00 ~ 21:00	21:00 ~ 8:00
受付件数	19,775	49,514	46,717	42,684	32,602	39,567	38,817	38,813	39,726	10,475	2,516	1,548	1,290	734
(内電話)	19,604	49,308	46,494	42,445	32,343	39,352	38,578	38,613	39,503	10,275	2,339	1,389	1,117	0
(内FAX)	4	5	6	3	2	2	4	2	5	2	4	1	2	1
(内メール)	167	201	217	236	257	213	235	198	218	198	173	158	171	733

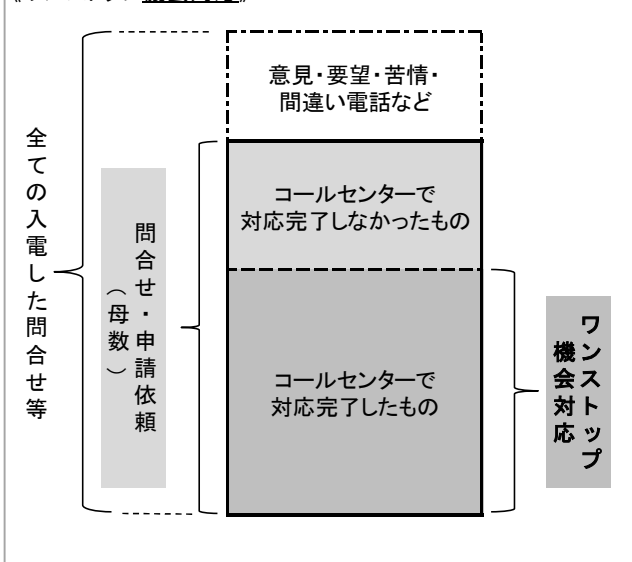
(2) 令和7年度サービス指標

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	52.2 %
	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	61.9 %
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	31.8 %
	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	50.6 %
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	34.9 %
	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	55.9 %
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	4.2 秒
	平均応答率	着信にオペレーターが応答した割合	95.3 %
	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）	4.96 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7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7年 8月 8日 ～ 令和7年9月 7日

第2回 令和7年12月22日 ～ 令和8年1月31日

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	388人	381人
4	10人	17人
3	2人	2人
2	0人	0人
1	0人	0人
合 計	400人	400人

平均点	4.97点	4.95点
-----	-------	-------

④ 主な意見

- ・こちらが知りたいことを教えてくれただけでなく、それ以上のことも教えてくれた。
- ・自分でもここに電話していい質問なのか分からずに電話してしまいましたが、電話して良かったと思った。
- ・声のトーンが落ち着いていて聞きやすい。自分の話をきちんと聞いてから適切な回答がもらえた。
- ・最後に、他に何か不明点があるか聞いてもらったのが良かった。