

府民総合案内・相談センター業務実績(H19. 8~H20. 1)

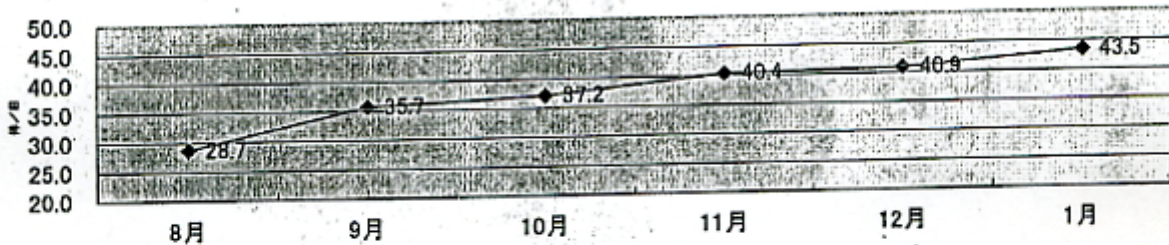
1. 取扱件数

月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	計
(業務日数)	(23)	(18)	(22)	(21)	(19)	(19)	(122)
電話	613	584	621	734	677	728	3,957
Eメール	46	54	71	100	91	93	455
FAX	0	4	79	12	5	4	104
郵便	2	1	47	3	5	1	59
電話等小計	661	643	818	849	778	826	4,575
来庁	852	766	1,058	1,092	1,046	768	5,582
計	1,513	1,409	1,876	1,941	1,824	1,594	10,157

(参考) 1日平均取扱件数

月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	計
電話等小計	28.7	35.7	37.2	40.4	40.9	43.5	37.5
来庁	37.0	42.6	48.1	52.0	55.1	40.4	45.8
計	65.8	78.3	85.3	92.4	96.0	83.9	83.3

1日平均取扱件数の推移(電話等)



2. 受付区分別(「来庁」以外)

	8月	9月	10月	11月	12月	1月	計
問い合わせ	581	578	741	754	670	767	4,091
意見・要望	23	23	30	60	43	34	213
苦情	45	36	36	22	45	19	203
お礼	12	6	11	13	20	6	68
計	661	643	818	849	778	826	4,575

3-1. 完了区分別(「来庁」以外)

	8月	9月	10月	11月	12月	1月	計
即解決(FAQ)	29	38	163	54	38	81	403
即解決(以外)	315	286	299	312	279	243	1,734
すべて解決(センター)	177	174	214	210	198	193	1,166
すべて解決(所属)	37	28	16	23	44	68	216
転送	45	51	56	73	40	34	299
未済	0	0	0	0	0	2	2
転送希望	58	66	70	177	179	205	755
計	661	643	818	849	778	826	4,575

一元対応率
3,519件 ÷ 3,820件 = 92%

3-2. 完了区分別(「来庁」)

	8月	9月	10月	11月	12月	1月	計
センター対応	383	305	311	432	310	238	1,979
所属対応	47	61	101	63	319	57	648
調査系業務等	70	61	74	87	73	61	426
案内希望	352	339	572	510	344	412	2,529
計	852	766	1,058	1,092	1,046	768	5,582

一元対応率
2,627件 ÷ 3,053件 = 86%