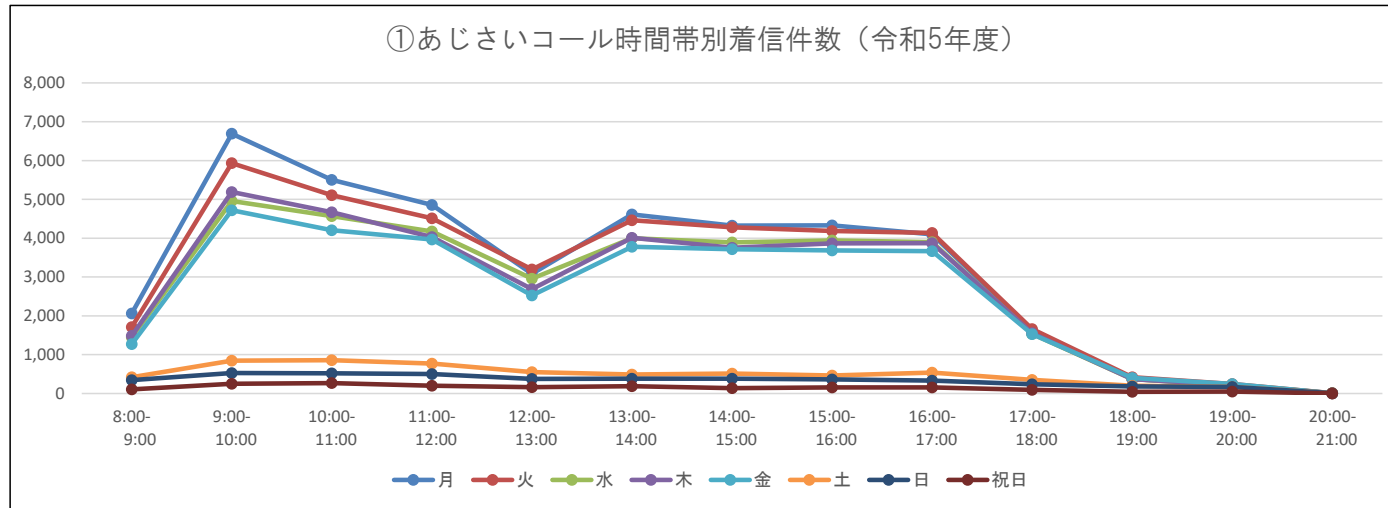


1 ①あじさいコール時間帯別着信件数(令和5年度)



※外国語、資料館除く

● 時間帯別着信数合計(年間)

	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	合計
月	2,065	6,691	5,501	4,856	3,082	4,615	4,325	4,333	4,099	1,623	376	201	4	41,771
火	1,710	5,932	5,110	4,512	3,195	4,463	4,279	4,188	4,135	1,659	422	247	8	39,860
水	1,447	4,958	4,566	4,174	2,957	4,001	3,895	3,939	3,896	1,538	368	234	5	35,978
木	1,483	5,190	4,672	4,027	2,690	4,010	3,755	3,864	3,874	1,552	373	221	7	35,718
金	1,271	4,720	4,204	3,968	2,528	3,777	3,715	3,683	3,664	1,532	399	244	6	33,711
土	422	845	858	768	551	492	512	467	540	352	198	170	10	6,185
日	342	528	522	501	375	381	385	365	333	239	184	169	9	4,333
祝日	108	250	268	201	160	191	136	155	158	95	45	52	3	1,822
合計(ア)	8,848	29,114	25,701	23,007	15,538	21,930	21,002	20,994	20,699	8,590	2,365	1,538	52	199,378

● 時間帯別着信数平均(1日あたり)

	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	合計
月	45	146	120	106	67	100	94	94	89	35	8	4	0	908 ※1
火	34	116	100	88	63	88	84	82	81	33	8	5	0	782
水	30	101	93	85	60	82	79	80	80	31	8	5	0	734
木	30	103	93	81	54	80	75	77	77	31	7	4	0	714
金	26	98	88	83	53	79	77	77	76	32	8	5	0	702
土	8	18	18	15	11	10	10	9	11	7	4	3	0	124
日	7	10	10	10	7	7	7	7	6	5	4	3	0	83
祝日	6	14	14	11	8	10	7	8	8	5	2	3	0	96
平均(1日あたり)※2	24	80	70	63	43	60	58	58	57	24	6	4	0	546

※1 時間帯別着信数合計(年間)÷年間曜日日数 ※2(ア)÷365日

2 ①あじさいコール時間帯別応答件数(令和5年度)

		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	月計	日数	1日当たり
令和5年4月	合計	867	2,624	2,437	2,269	1,505	2,111	2,037	2,052	1,964	860	261	145		19,132	30	638
	平日	793	2,461	2,259	2,128	1,399	2,007	1,925	1,931	1,869	782	211	113		17,878	21	851
	休祝日	74	163	178	141	106	104	112	121	95	78	50	32		1,254	9	139
	応答比率	4.5%	13.7%	12.7%	11.9%	7.9%	11.0%	10.6%	10.7%	10.3%	4.5%	1.4%	0.8%		100.0%		
令和5年5月	合計	858	2,579	2,288	1,980	1,382	1,942	1,792	1,871	1,882	787	229	147		17,737	31	572
	平日	779	2,446	2,161	1,871	1,303	1,850	1,711	1,782	1,809	744	190	106		16,752	18	931
	休祝日	79	133	127	109	79	92	81	89	73	43	39	41		985	13	76
	応答比率	4.8%	14.5%	12.9%	11.2%	7.8%	10.9%	10.1%	10.5%	10.6%	4.4%	1.3%	0.8%		100.0%		
令和5年6月	合計	820	2,652	2,230	2,058	1,293	1,966	1,870	1,892	1,816	777	252	178		17,804	30	593
	平日	746	2,542	2,127	1,966	1,230	1,901	1,820	1,826	1,751	733	224	143		17,009	22	773
	休祝日	74	110	103	92	63	65	50	66	65	44	28	35		795	8	99
	応答比率	4.6%	14.9%	12.5%	11.6%	7.3%	11.0%	10.5%	10.6%	10.2%	4.4%	1.4%	1.0%		100.0%		
令和5年7月	合計	723	2,317	1,982	1,878	1,101	1,732	1,710	1,654	1,626	756	212	141		15,832	31	511
	平日	620	2,186	1,841	1,725	1,033	1,642	1,626	1,566	1,544	693	170	103		14,749	21	702
	休祝日	103	131	141	153	68	90	84	88	82	63	42	38		1,083	10	108
	応答比率	4.6%	14.6%	12.5%	11.9%	7.0%	10.9%	10.8%	10.4%	10.3%	4.8%	1.3%	0.9%		100.0%		
令和5年8月	合計	822	2,461	2,122	1,978	1,324	1,745	1,702	1,642	1,661	725	233	114		16,529	31	533
	平日	739	2,342	1,988	1,872	1,234	1,677	1,617	1,575	1,600	669	193	81		15,587	20	779
	休祝日	83	119	134	106	90	68	85	67	61	56	40	33		942	11	86
	応答比率	5.0%	14.9%	12.8%	12.0%	8.0%	10.6%	10.3%	9.9%	10.0%	4.4%	1.4%	0.7%		100.0%		
令和5年9月	合計	706	2,368	2,089	1,741	1,183	1,681	1,566	1,626	1,610	635	130	101		15,436	30	515
	平日	625	2,201	1,974	1,614	1,076	1,583	1,463	1,554	1,530	581	110	70		14,381	20	719
	休祝日	81	167	115	127	107	98	103	72	80	54	20	31		1,055	10	106
	応答比率	4.6%	15.3%	13.5%	11.3%	7.7%	10.9%	10.1%	10.5%	10.4%	4.1%	0.8%	0.7%		100.0%		
令和5年10月	合計	680	2,430	1,981	1,801	1,195	1,760	1,644	1,631	1,674	602	141	100		15,639	31	504
	平日	611	2,301	1,872	1,695	1,126	1,693	1,588	1,569	1,588	562	124	68		14,797	22	673
	休祝日	69	129	109	106	69	67	56	62	86	40	17	32		842	9	94
	応答比率	4.3%	15.5%	12.7%	11.5%	7.6%	11.3%	10.5%	10.4%	10.7%	3.8%	0.9%	0.6%		100.0%		
令和5年11月	合計	581	2,051	1,911	1,711	1,150	1,676	1,471	1,548	1,482	556	151	103	3	14,394	30	480
	平日	522	1,929	1,759	1,576	1,061	1,586	1,388	1,478	1,418	507	117	77	0	13,418	19	706
	休祝日	59	122	152	135	89	90	83	70	64	49	34	26	3	976	11	89
	応答比率	4.0%	14.2%	13.3%	11.9%	8.0%	11.6%	10.2%	10.8%	10.3%	3.9%	1.0%	0.7%	0.0%	100.0%		
令和5年12月	合計	570	1,997	1,893	1,759	1,135	1,578	1,530	1,541	1,481	579	153	111		14,327	31	462
	平日	487	1,847	1,733	1,600	1,026	1,486	1,432	1,435	1,367	513	113	80		13,119	20	656
	休祝日	83	150	160	159	109	92	98	106	114	66	40	31		1,208	11	110
	応答比率	4.0%	13.9%	13.2%	12.3%	7.9%	11.0%	10.7%	10.8%	10.3%	4.0%	1.1%	0.8%		100.0%		
令和6年1月	合計	567	2,168	1,937	1,696	1,262	1,717	1,742	1,632	1,534	635	146	100		15,136	31	488
	平日	503	2,000	1,792	1,590	1,145	1,613	1,660	1,531	1,431	584	114	70		14,033	19	739
	休祝日	64	168	145	106	117	104	82	101	103	51	32	30		1,103	12	92
	応答比率	3.7%	14.3%	12.8%	11.2%	8.3%	11.3%	11.5%	10.8%	10.1%	4.2%	1.0%	0.7%		100.0%		
令和6年2月	合計	609	2,161	1,927	1,719	1,256	1,689	1,732	1,615	1,668	674	184	114	45	15,393	29	531
	平日	561	2,019	1,779	1,580	1,121	1,570	1,621	1,525	1,544	601	149	83	28	14,181	19	746
	休祝日	48	142	148	139	135	119	111	90	124	73	35	31	17	1,212	10	121
	応答比率	4.0%	14.0%	12.5%	11.2%	8.2%	11.0%	11.3%	10.5%	10.8%	4.4%	1.2%	0.7%	0.3%	100.0%		
令和6年3月	合計	656	2,197	2,092	1,962	1,286	1,763	1,651	1,683	1,697	686	166	93		15,932	31	514
	平日	597	2,072	1,949	1,856	1,221	1,674	1,556	1,605	1,602	630	122	71		14,955	21	712
	休祝日	59	125	143	106	65	89	95	78	95	56	44	22		977	10	98
	応答比率	4.1%	13.8%	13.1%	12.3%	8.1%	11.1%	10.4%	10.6%	10.7%	4.3%	1.0%	0.6%		100.0%		
令和5年度年間計	合計	8,459	28,005	24,889	22,552	15,072	21,360	20,447	20,387	20,095	8,272	2,258	1,447	48	193,291	366	528
	(1日平均)	23.1	76.5	68.0	61.6	41.2	58.4	55.9	55.7	54.9	22.6	6.2	4.0	0.1	528		
	応答比率	4.38%	14.49%	12.88%	11.67%	7.80%	11.05%	10.58%	10.55%	10.40%	4.28%	1.17%	0.75%	0.02%	100.0%		
	平日	7,583	26,346	23,234	21,073	13,975	20,282	19,407	19,377	19,053	7,599	1,837	1,065	28	180,859	242	747
	(1日平均)	31.3	108.9	96.0	87.1	57.7	83.8	80.2	80.1	78.7	31.4	7.6	4.4	0.1	747		
	応答比率	4.19%	14.57%	12.85%	11.65%	7.73%	11.21%	10.73%	10.71%	10.53%	4.20%	1.02%	0.59%	0.02%	100.0%		
	休祝日	876	1,659	1,655	1,479	1,097	1,078	1,040	1,010	1,042	673	421	382	20	12,432	124	100
(1日平均)	7.1	13.4	13.3	11.9	8.8	8.7	8.4	8.1	8.4	5.4	3.4	3.1	0.2	100			
応答比率	7.05%	13.34%	13.31%	11.90%	8.82%	8.67%	8.37%	8.12%	8.38%	5.41%	3.39%	3.07%	0.16%	100.0%			

3 総着信件数

【令和3年度～令和5年度実績】

(単位:件)

		令和3年度 ^{※2}	令和4年度 ^{※2}	令和5年度	
応答呼数	代表交換	88,390	85,906	83,070	
	問い合わせ	回答済み	83,386	79,790	66,928
		転送	50,085	52,862	43,175
	申込受付	1,706	2,017	2,335	
	その他(間違い電話等)	10,178	7,303	7,039	
小計		233,745	227,878	202,547	
放棄呼数 (応答前に切電)		10,495	12,281	6,418	
合計(総着信数 ^{※1})		244,240	240,159	208,965	

※1 ①あじさいコール、②外国人旅行者専用ダイヤル、③原爆資料館、④FAX、⑤メール、⑥問い合わせフォーム

※2 令和3・4年度はコロナやマイナンバー等例年のない問い合わせが多く総着信数が他年度に比べて増加している

【令和5年度1日あたりの対応状況】

		平日		休祝日		全日		
応答呼数	代表交換	339件	42.3%	6件	5.1%	227件	39.8%	
	問い合わせ	転送(個人情報等)	174件	21.7%	9件	7.6%	117件	20.5%
		回答	232件	28.9%	86件	72.9%	183件	32.1%
	申込受付	9件	1.1%	2件	1.7%	6件	1.1%	
	その他(間違い電話等)	24件	3.0%	11件	9.3%	19件	3.3%	
放棄呼数(応答前に切電)		24件	3.0%	4件	3.4%	18件	3.2%	
合計(総着信呼数)		802件	100.0%	118件	100.0%	570件	100.0%	

4 長崎市コールセンター令和5年度稼働実績

(1) 土日祝

着信件数 150 件超過日とその主な要因

対応日	着信件数	主な要因
令和5年4月1日(土)	190	繁忙期
令和5年4月8日(土)	168	繁忙期
令和5年4月22日(土)	174	繁忙期
令和5年7月17日(月)	165	三連休最終日
令和5年8月11日(金)	162	三連休初日
令和5年9月30日(土)	164	マイナポイント申込期限
令和6年2月17日(土)	164	ランタンフェスティバル
令和6年2月23日(金)	164	ランタンフェスティバル

(2) 平日

着信件数 1,000 件超過日とその主な要因

対応日	着信件数	主な要因
令和5年4月3日(月)	1,166	繁忙期
令和5年4月12日(水)	1,088	繁忙期
令和5年4月13日(木)	1,047	繁忙期
令和5年4月17日(月)	1,109	繁忙期
令和5年4月19日(水)	1,126	繁忙期
令和5年4月20日(木)	1,102	繁忙期
令和5年4月24日(月)	1,098	繁忙期
令和5年5月1日(月)	1,099	GW明け
令和5年5月8日(月)	1,236	休日明け
令和5年5月15日(月)	1,008	休日明け
令和5年5月29日(月)	1,014	休日明け
令和5年6月12日(月)	1,032	休日明け
令和5年8月7日(月)	1,019	休日明け
令和6年1月9日(火)	1,221	休日明け

5 公開FAQ アクセス件数

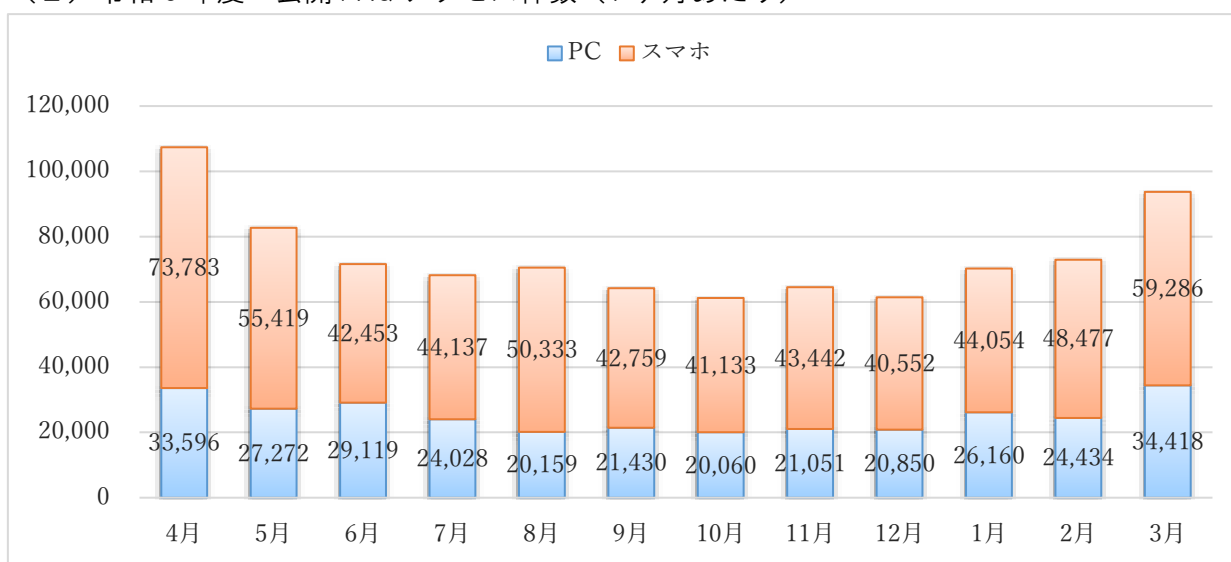
(1)FAQ アクセス件数推移

【単位:件】

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
アクセス数 (年間)	865,302	859,559	859,855	1,048,400	1,291,697	888,405
アクセス数 (1日平均)	2,370	2,355	2,356	2,872	3,539	2,427

※R3、4年度はコロナやマイナンバー等により他年度に比べアクセス件数が増加している。

(2) 令和5年度 公開FAQ アクセス件数 (1ヶ月あたり)



報告内容

別紙2

番号	報告事項	内容	日報	週報	月報	年報	その他	ACD/MIS より抽出
(1)	対応実績	対応状況について報告。詳細はア～コのとおり。			○	○		
	ア 品質管理指標達成状況	一次回答率、平均応答時間、平均通話時間、放棄呼率、住民満足度の目標値、実績及び各項目の前年実績			○	○		一部可
	イ 平日・休祝日別応答状況	着信呼数、応答呼数、放棄呼数、放棄呼率、平均放棄時間(秒)、平均応答時間(秒)、平均通話時間(分)、1日当り応答コール数、一次回答率、メール、FAX、業務連絡(発信)及び各項目の前年実績			○	○		可
	ウ 電話番号別着信・応答状況	822-8888 825-5175 平日、休祝日毎の着信呼数及び応答呼数(1日当り)			○	○		可
	エ 時間帯別応答状況(1時間毎)	平日、休祝日毎の1時間毎の合数、応答呼数、1日当り応答呼数、応答比率			○	○		可
	オ 種別応答状況(平日、休祝日毎の件数及び比率)	代表交換	代表交換、1日当り代表交換			○	○	
		問合せ	回答済、1日当り回答済、転送(個人情報)、転送(FAQ指定)、転送(FAQなし)、転送(利用者希望)、不回答(FAQ探せず)、転送計、転送1日当り計、問合せ計、問合せ計1日当り			○	○	
		申込(観光パンフ、講座等)	依頼完了、依頼完了1日当り			○	○	
		その他	その他計、その他計1日あたり			○	○	
		総合計	総合計、総合計1日当り			○	○	
		業務連絡(発信)	業務連絡(発信)計、業務連絡(発信)計1日当り			○	○	
	カ 公開用FAQ等件数	(一般) トップページ件数、FAQ詳細件数			○	○		
	キ FAQ検索ベスト10	(一般) カテゴリ、質問内容、件数			○	○		
	ク 0件ヒットベスト10	(一般) 検索ワード、件数			○	○		
	ケ 公開用FAQ等件数	(外国語) 英語、簡体中文、繁体中文、韓国語毎のPC件数、スマートフォン件数、計			○	○		
	コ FAQ検索ベスト10	(外国語) 質問内容、件数			○	○		
	サ ご利用者からの主な意見・要望等	受付件数、種別、受付番号、入電日、申出内容、コールセンターの対応内容			○			
(2)	日報、週報、月報、期報、年報	月毎、平日、休日毎の対応状況について報告。詳細はア～サのとおり。	○	○	○	○		
	ア 電話	822-8888	総着信呼数、応答呼数、放棄呼数、放棄呼率、平均放棄時間(秒)、平均応答時間(秒)、平均通話時間(分)、最長通話時間(分)、一次回答率	○	○	○	○	可
		825-5175	総着信呼数、応答呼数、放棄呼数	○	○	○	○	可
	イ メール件数	受信数	○	○	○	○		
	ウ FAX件数	受信数	○	○	○	○		
	エ 問い合わせフォーム	受信数	○	○	○	○		

報告内容

別紙2

番号	報告事項		内容	日報	週報	月報	年報	その他	ACD/MIS より抽出
オ	VDN	822-8888	着信数、応答数	○	○	○	○		可
		825-5175	着信数、応答数	○	○	○	○		可
	カ	代表交換	応答数	○	○	○	○		
	キ	問い合わせ	回答済数、コールセンターで回答すべき件数、転送数(個人情報)、転送数(FAQ指定)、転送数(FAQ無し)、転送数(利用者希望)、不回答数(FAQ探せず)、合計	○	○	○	○		
	ク	申込(観光パンフ、講座等)	受付件数	○	○	○	○		
	ケ	その他	電話操作ミス数、切電数、間違い電話数、その他、合計	○	○	○	○		
	コ	総合計	応答数	○	○	○	○		
	サ	業務連絡(発信)	発信数	○	○	○	○		
シ	連絡事項等	外国語専用ダイヤル(825-5175)への言語別着信内訳、申込内訳等	○	○	○	○			
(3)	カテゴリー別問合せ件数		該当年の月毎のカテゴリー別件数及び比率			○	○		
(4)	担当部局毎の問合せ件数		該当年の月毎の担当部局別件数及び比率			○	○		
(5)	応対時間の状況(月毎)		週毎の種別毎(問合せ、代表交換、その他)の件数、時間数(時分)、平均時間(分秒)、計			○	○		
(6)	時間帯別応答状況(1日毎)		1時間毎の総着信呼数、応答呼数、放棄呼数、放棄呼率、平均放棄時間(秒)、平均応答時間(秒)、平均通話時間(分)、最長通話時間(分)、放棄呼率、記事	○	○				可
(7)	時間帯別応答呼数(月毎)		月毎の1時間毎の平日・休祝日毎の件数				○		可
(8)	曜日別応答呼数(月毎)		月毎の曜日毎の応答呼数、日数、一日当り応答呼数				○		可
(9)	公開用FAQ利用状況(月毎)	一般	月毎のトップページ件数、トップページ1日当り件数、FAQ詳細件数、FAQ詳細1日当り件数				○		
		外国語	月毎の言語毎(英語、簡体中文、繁体中文、韓国語)のPC及びスマートフォン件数				○		
(10)	公開用FAQ検索ベスト10	一般	該当年のカテゴリー、質問、件数				○		
		外国語	該当年の質問及び件数				○		
(11)	外国語対応状況	822-8888	該当年の月毎の言語種別(英語、中国語、韓国語、言語不明)毎の件数				○		
(12)	外国語専用ダイヤル対応状況	825-5175	該当年の月毎の言語種別(英語、中国語、韓国語、日本語、言語不明)毎の回答				○		
(13)	外国語専用ダイヤル(825-5175)時間帯別応答状況(1時間毎)		1時間毎の総着信呼数、応答呼数、放棄呼数、放棄呼率、平均放棄時間(秒)、平均応答時間(秒)、平均通話時間(分)、最長通話時間(分)、記事	○	○				可
(14)	VDN別コール情報統計(1時間毎)		日毎の1時間毎の各番号(822-8888、825-5175)毎の着信数及び応答数	○	○				可
(15)	申込業務対応件数(業務別内訳)		月毎の講座毎の受付件数及び申込人数			○	○		

報告内容

別紙2

番号	報告事項	内容	日報	週報	月報	年報	その他	ACD/MIS より抽出
(16)	時間帯別着席要員	日毎の1時間毎の着席要員(SV, OP)内訳	○	○				
(17)	業務連絡(発信)の内容	日毎の件数及び連絡内容		○				
(18)	保留時間の状況(平日、休祝日別)	月毎の平日・休祝日毎の応答コール数、保留回数、保留時間(秒)、1コール当りの保留時間						可
(19)	コールセンター要員の推移	月毎の要員別(MG、SV、OP)毎の人数、離職者数、採用者数、離職等理由、その他					随時	
(20)	コールセンター雇用者名簿	氏名、性別、年齢、所在自治体、週の勤務時間数、週の勤務日数、語学、CC経験の有無、入社日、退職日、退職理由					随時	
(21)	月別稼働時間の推移	月毎の要員毎(MG、SV、OP)の稼働時間、人数、応答呼数、その他					随時	
(22)	イベント関係問合せ状況	指定されたイベント(帆船まつり、精霊流し、くんち、ランタンフェスティバル等)の指定日毎の問合せ内容毎の回答済数、転送数、計					随時	
(23)	満足度調査報告書	当該調査の満足度状況について報告。実施期間、項目、打診件数、取得件数、取得率					随時	
(24)	満足度調査集計表(日毎)	調査毎の平日、休日、日毎の対応状況について報告。詳細はア～ウのとおり。					随時	
	ア アンケート取得可否	取得可数、取得否数、計					随時	
	イ 各設問毎の件数	件数					随時	
	ウ 満足度	評価毎の件数、職種(SV、OP)種別の件数					随時	
(25)	満足度調査集計表	調査毎の調査結果を表及びグラフで表示					随時	
(26)	満足度調査意見感想等	調査毎の日時、受付者、満足度、意見・感想等					随時	
(27)	満足度調査時間帯別状況	調査毎の時間帯別の取得件数、時間帯比率、満足度内訳					随時	

【音声系システム及びシステム系全体構成イメージ】

