

仙台市総合コールセンター運用実績 2020年11月～2021年10月

2021年12月7日

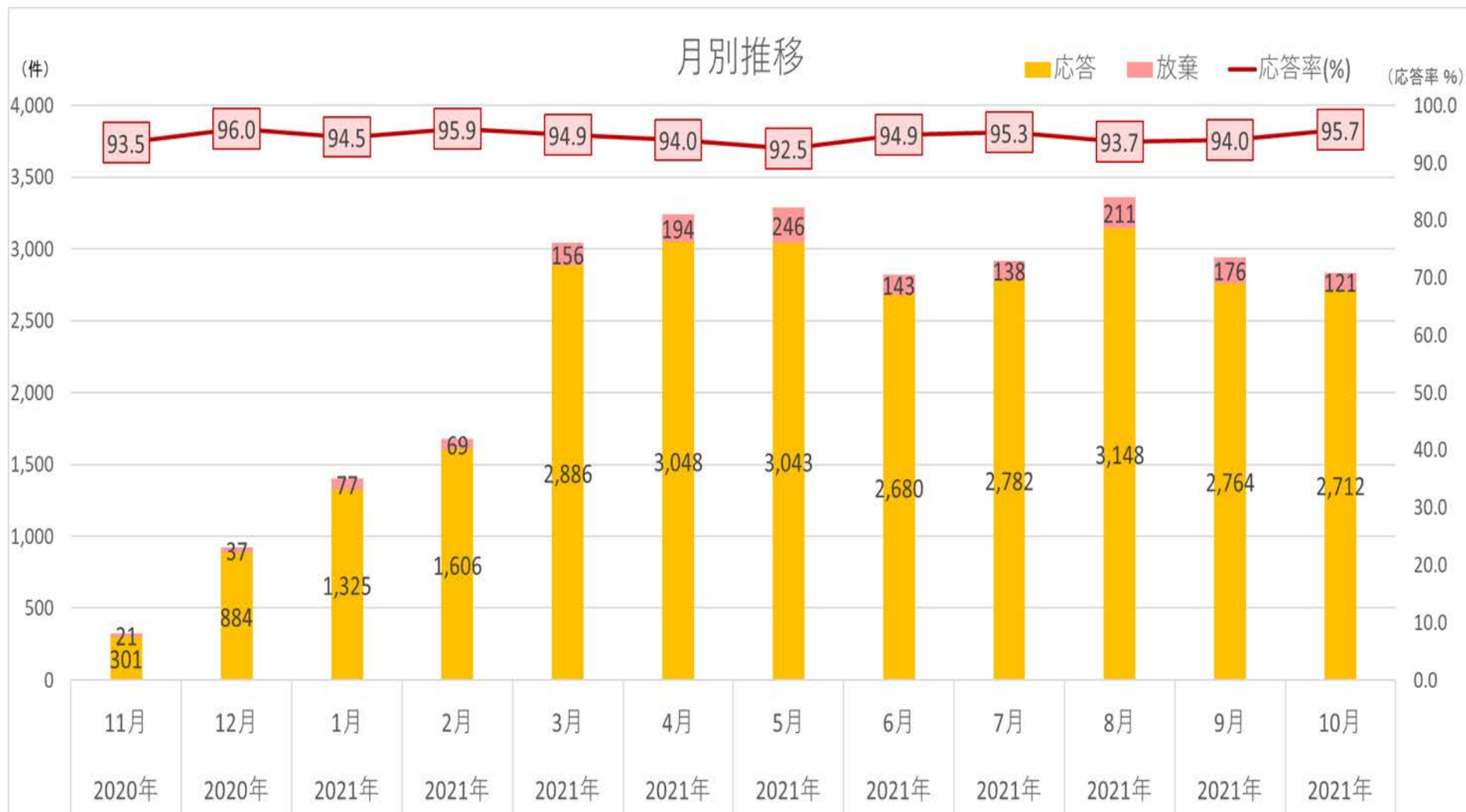
コールセンター・杜の都コンソーシアム

行政分野カテゴリ別 月別推移

項目		2020年		2021年										合計	平均
		11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月		
受付総数 (問い合わせ/取り次ぎ/意見/苦情/その他)		306	913	1,363	1,639	2,954	3,097	3,090	2,735	2,847	3,203	2,807	2,830	27,784	2,315
内訳 (行政分野)	住民票・戸籍・証明	59	423	536	753	1,224	969	691	641	654	572	595	595	7,712	643
	税金	8	85	258	252	341	323	303	394	291	306	257	300	3,118	260
	保険・年金・福祉	42	124	139	147	281	325	229	257	275	270	300	279	2,668	222
	健康・医療・衛生	17	39	68	40	407	426	940	691	809	1,197	846	545	6,025	502
	子育て	7	11	16	19	29	62	48	49	37	28	50	92	448	37
	ごみ・リサイクル・環境	30	31	167	223	320	386	373	293	274	298	328	504	3,227	269
	住まい・土地・まちづくり	8	14	18	28	31	44	45	38	45	39	50	42	402	34
	道路・公園・緑化・河川	6	9	4	4	27	29	45	44	54	42	51	33	348	29
	防災・消防・救急	0	2	0	10	9	11	15	8	4	4	10	8	81	7
	学校・教育	2	1	3	2	12	34	19	29	19	26	17	26	190	16
	くらし・相談・市民活動	36	61	19	22	47	57	41	37	52	52	37	44	505	42
	市政	23	25	24	26	51	64	35	31	46	57	37	93	512	43
	公共交通・上・下水道・ガス	4	17	35	27	15	13	30	17	18	22	15	24	237	20
	観光・スポーツ・文化	5	9	12	6	38	54	40	30	108	86	46	44	478	40
産業・雇用	1	6	6	8	26	172	127	59	50	88	59	47	649	54	
なし(*その他)	58	56	58	72	96	128	109	117	111	116	109	154	1,184	99	

*「その他」は、着信後切電(ワンギリ)/間違い電話/無言電話/途中切電 等

入電数 月別推移



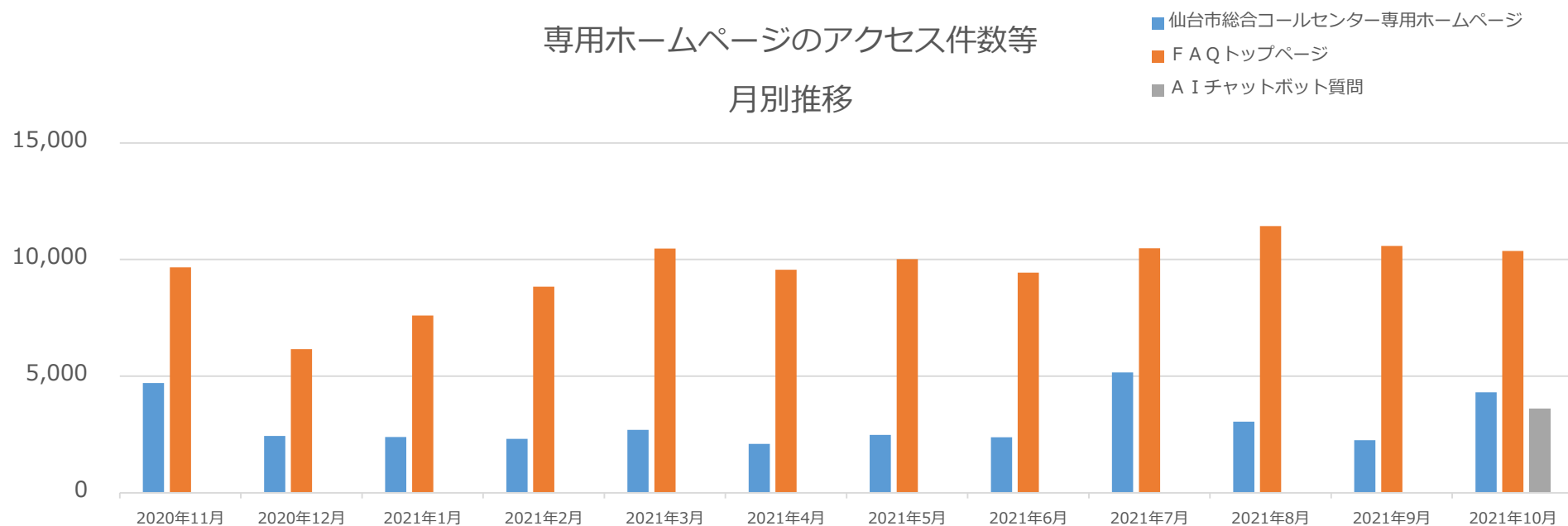
入電数：応答（入電のうち通話できた件数）＋放棄（入電のうち通話できなかった件数）

応答率：応答÷入電

専用ホームページのアクセス件数等 月別推移

項目	2020年		2021年										合計	平均
	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月		
仙台市総合コールセンター専用ホームページ	4,706	2,443	2,397	2,312	2,705	2,105	2,489	2,381	5,162	3,049	2,263	4,316	36,328	3,027
F A Qトップページ	9,661	6,163	7,598	8,838	10,465	9,565	10,016	9,438	10,482	11,435	10,587	10,371	114,619	9,552
A Iチャットボット質問	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3,584	3,584	3,584

専用ホームページのアクセス件数等
月別推移



仙台市総合コールセンター専用ホームページ <https://faq.callcenter.city.sendai.jp/app/top>

F A Qトップページ <https://faq.callcenter.city.sendai.jp/> ※AIチャットボットは両URLから起動可能