

仙台市総合コールセンター運用実績 2022年4月～2023年3月

2023年4月18日

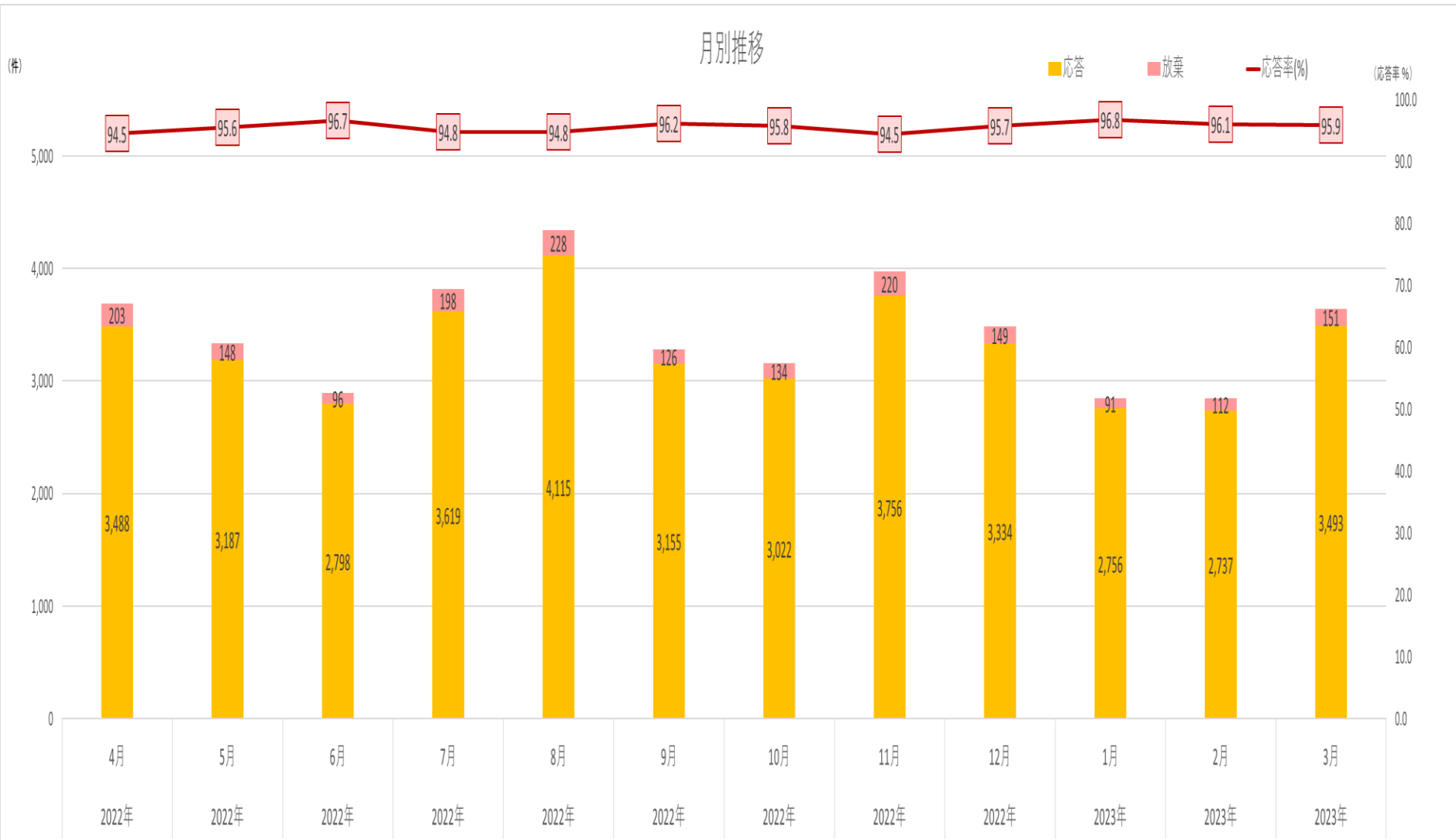
コールセンター・杜の都コンソーシアム

行政分野カテゴリ別 月別推移

項目		令和4年度											合計	平均	
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月			3月
受付総数 (問い合わせ/取り次ぎ/意見/苦情/その他)		3,603	3,323	2,885	3,731	4,246	3,261	3,126	3,878	3,451	2,866	2,863	3,602	40,835	3,403
内訳 (行政分野)	住民票・戸籍・証明	1,139	918	770	834	741	840	840	895	896	823	1,196	1,255	11,147	929
	税金	345	379	498	349	311	351	314	335	299	343	379	416	4,319	360
	保険・年金・福祉	422	356	339	357	322	363	410	479	371	319	304	389	4,431	369
	健康・医療・衛生	615	552	384	1,228	1,895	769	566	1,194	1,008	597	188	407	9,403	784
	子育て	59	45	59	31	29	39	61	48	31	36	40	110	588	49
	ごみ・リサイクル・環境	547	557	397	400	472	424	461	470	456	350	294	503	5,331	444
	住まい・土地・まちづくり	46	46	48	43	43	63	52	37	44	34	48	43	547	46
	道路・公園・緑化・河川	46	59	39	66	40	38	41	31	32	34	32	33	491	41
	防災・消防・救急	15	29	17	29	7	4	10	8	6	8	9	13	155	13
	学校・教育	36	22	23	12	15	29	30	23	23	21	39	37	310	26
	くらし・相談・市民活動	65	81	47	56	50	58	52	67	42	60	76	96	750	63
	市政	47	44	67	77	72	37	55	45	47	45	48	55	639	53
	公共交通・上・下水道・ガス	23	16	25	42	27	25	15	15	24	37	26	33	308	26
	観光・スポーツ・文化	51	47	29	40	39	38	34	41	31	27	24	43	444	37
	産業・雇用	11	24	16	20	12	32	65	27	16	23	23	15	284	24
なし(*その他)	136	148	127	147	171	151	120	163	125	109	137	154	1,688	141	

*「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



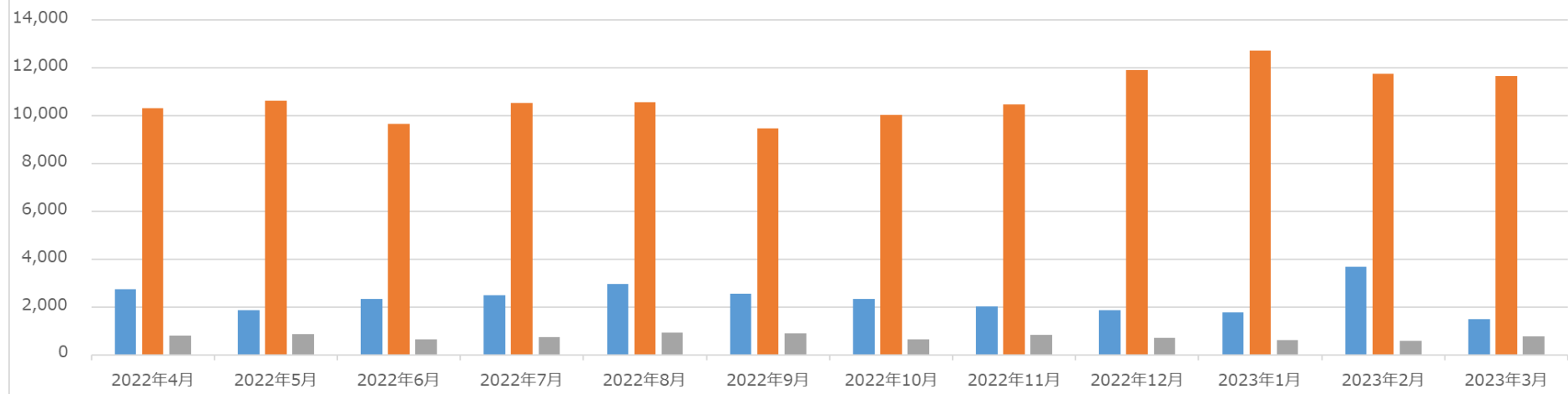
入電数：応答（入電のうち通話できた件数）＋放棄（入電のうち通話できなかった件数）

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	令和4年度												合計	平均
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
仙台市総合コールセンター専用ホームページ	2,751	1,879	2,350	2,509	2,963	2,552	2,341	2,037	1,869	1,780	3,671	1,489	28,191	2,349
F A Qトップページ	10,323	10,625	9,676	10,530	10,568	9,464	10,052	10,466	11,915	12,730	11,746	11,658	129,753	10,813
A Iチャットボット質問	815	871	632	739	916	899	646	845	703	606	588	770	9,030	753

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