

サービスレベル要求水準

項目	定義及び算出方法	サービスレベル
放棄呼率	$1 - (\text{応答数} \div \text{入電数})$ 総合コールセンターへの入電に対して応答できなかった割合(月平均)	10%以下
一次完了率	総合コールセンターで応答した入電に対してエスカレーションせずに応対を完了した割合(月平均) ただし、エスカレーションのうち、単純な電話取次依頼のほか、別途本市が転送を指示するものは完了とみなす。 $\text{応対完了数} \div \text{応答数}$	1 年目 80%以上 2 年目 85%以上 3 年目以降 90%以上
平均応答時間	オペレーターに接続されるまでの時間(月平均)	10 秒以内
平均通話時間	オペレーターが利用者と通話した時間(月平均)	5分以内
平均保留時間	オペレーターが利用者対応中に、保留した時間(月平均)	60 秒以内
平均処理時間	オペレーターが通話終了後に記録等の処理に要した時間(月平均)	5分以内
利用者満足度	利用者満足度調査における満足度の平均値	80%以上
平均対応時間	通話、保留、処理時間の合計(月平均)	10 分以内
オペレーター定着率	当月中に本業務に従事したオペレーター数に対する退職せずに本業務に従事したオペレーター数の割合の平均値 ※スポット業務終了時期、繁忙期終了時期など特別な事情がある場合はそれを考慮する。	80%以上
平均転送時間	オペレーターが担当部署へのエスカレーションに要した時間(月平均)	60 秒以内