

# 仙台市総合コールセンター運用実績 2021年11月～2022年3月

---

2022年4月25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		2021年		2022年			合計	平均
		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)		2,724	2,692	3,515	3,437	4,435	16,803	3,361
内訳 (行政分野)	住民票・戸籍・証明	890	799	806	851	1,474	4,820	964
	税金	285	293	358	469	407	1,812	362
	保険・年金・福祉	292	319	462	423	424	1,920	384
	健康・医療・衛生	319	290	979	966	812	3,366	673
	子育て	108	139	183	63	66	559	112
	ごみ・リサイクル・環境	451	455	331	306	691	2,234	447
	住まい・土地・まちづくり	44	55	38	28	68	233	47
	道路・公園・緑化・河川	35	13	34	26	42	150	30
	防災・消防・救急	10	9	12	4	19	54	11
	学校・教育	10	21	36	24	47	138	28
	くらし・相談・市民活動	44	58	37	41	89	269	54
	市政	39	52	48	34	44	217	43
	公共交通・上・下水道・ガス	22	28	22	19	48	139	28
	観光・スポーツ・文化	24	16	23	32	33	128	26
	産業・雇用	33	13	18	33	29	126	25
なし(*その他)	118	132	128	118	142	638	128	

\*「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

## 月別推移

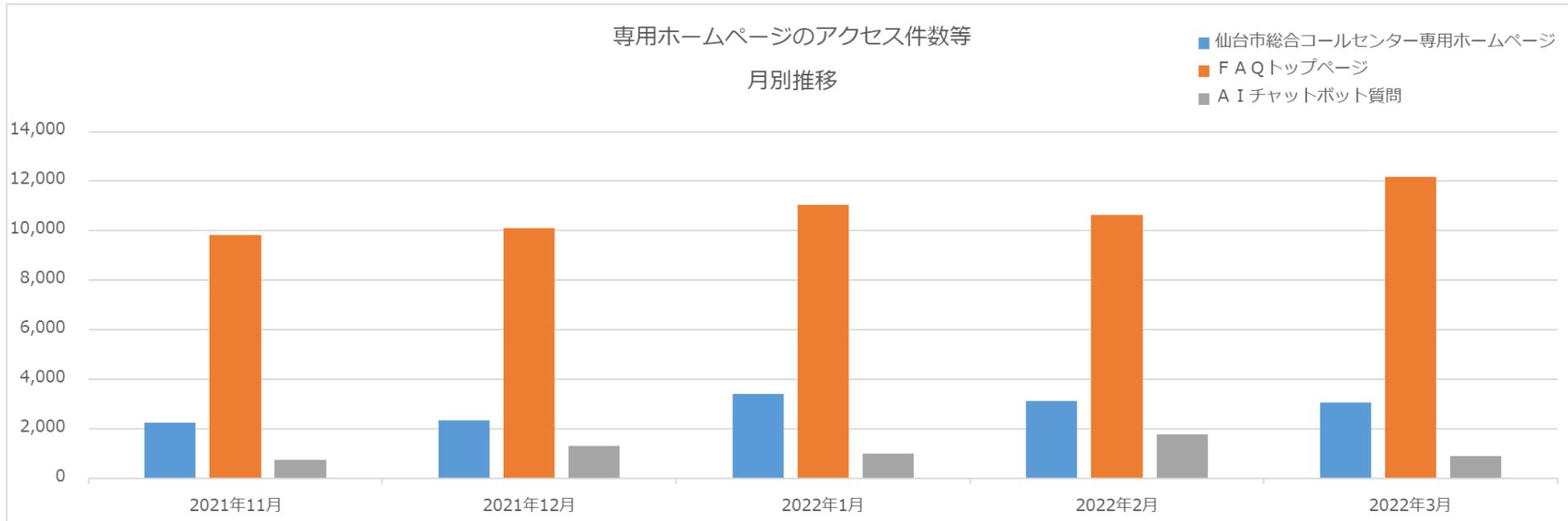


入電数：応答（入電のうち通話できた件数）＋放棄（入電のうち通話できなかった件数）

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	2021年		2022年			合計	平均
	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	2,247	2,333	3,420	3,124	3,059	14,183	2,837
FAQトップページ	9,817	10,096	11,036	10,630	12,176	53,755	10,751
AIチャットボット質問	744	1,315	981	1,767	900	5,707	1,141



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>

FAQ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