

仙台市総合コールセンター運用実績 2023年4月～2024年3月

2024年4月3日

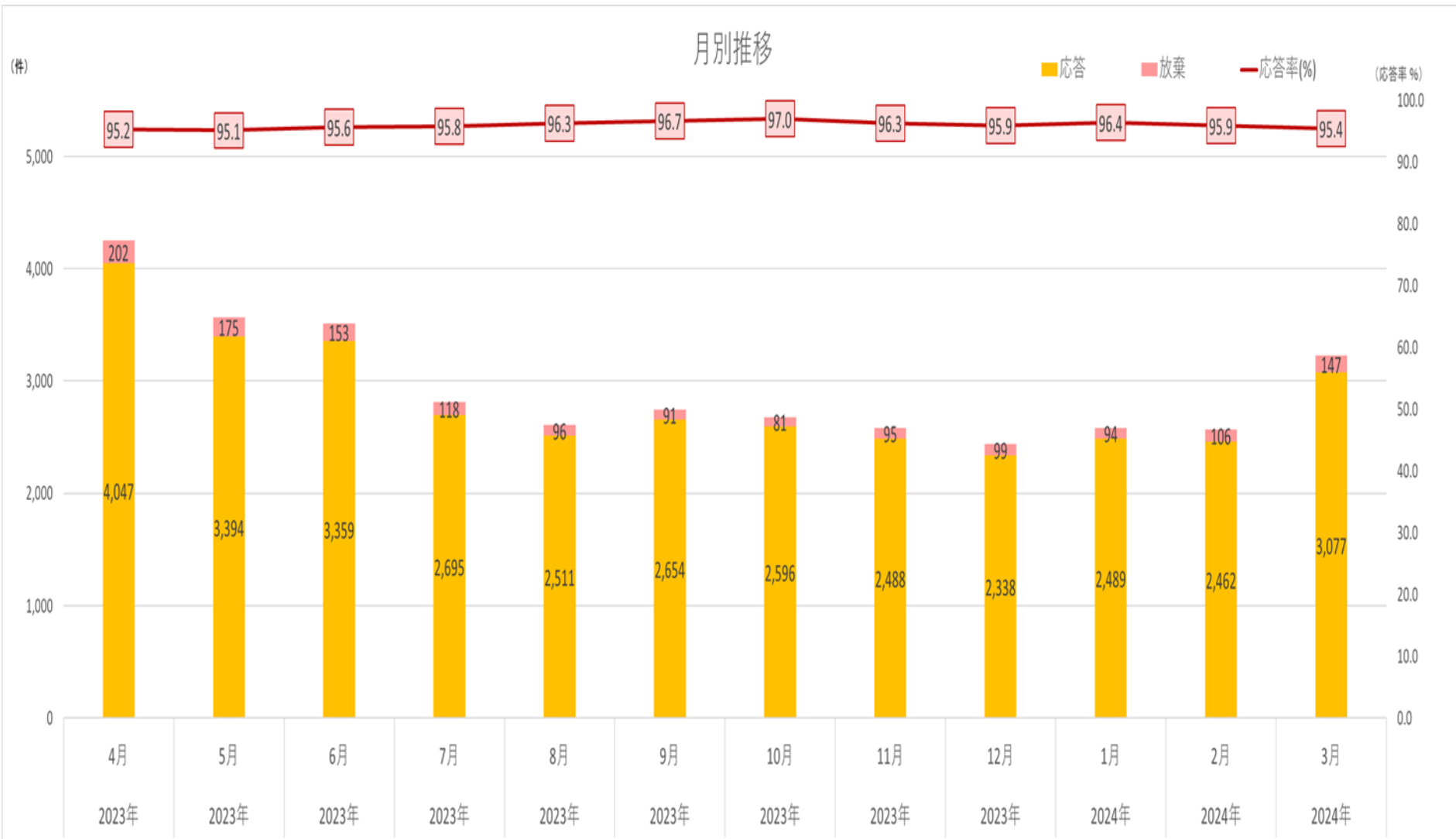
コールセンター・杜の都コンソーシアム

行政分野カテゴリ別 月別推移

項目		令和5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)		4,195	3,528	3,496	2,831	2,609	2,784	2,759	2,629	2,518	2,681	2,639	3,239	35,908	2,992
内訳 (行政分野)	住民票・戸籍・証明	955	832	703	665	615	657	568	583	547	575	551	899	8,150	679
	税金	1,428	886	1,057	612	530	407	523	553	478	624	709	654	8,461	705
	保険・年金・福祉	421	385	384	355	321	341	344	336	330	451	363	401	4,432	369
	健康・医療・衛生	210	282	255	202	220	398	194	152	136	125	113	301	2,588	216
	子育て	100	125	114	91	80	103	123	100	80	93	100	93	1,202	100
	ごみ・リサイクル・環境	517	496	468	423	429	380	493	435	454	357	369	445	5,266	439
	住まい・土地・まちづくり	49	46	51	42	41	55	55	43	32	39	36	38	527	44
	道路・公園・緑化・河川	62	59	62	53	42	49	63	54	43	37	39	29	592	49
	防災・消防・救急	9	16	20	5	13	13	6	12	14	15	11	13	147	12
	学校・教育	22	19	27	22	14	21	22	22	21	24	38	26	278	23
	くらし・相談・市民活動	88	75	82	54	39	61	62	60	58	59	54	61	753	63
	市政	82	68	63	88	80	75	70	66	95	78	43	54	862	72
	公共交通・上・下水道・ガス	29	27	24	29	18	28	26	28	26	23	17	24	299	25
	観光・スポーツ・文化	42	52	43	34	45	32	46	41	25	28	36	36	460	38
	産業・雇用	12	9	9	8	8	12	8	10	8	6	3	4	97	8
なし(*その他)		169	151	134	148	114	152	156	134	171	147	157	161	1,794	150

*「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



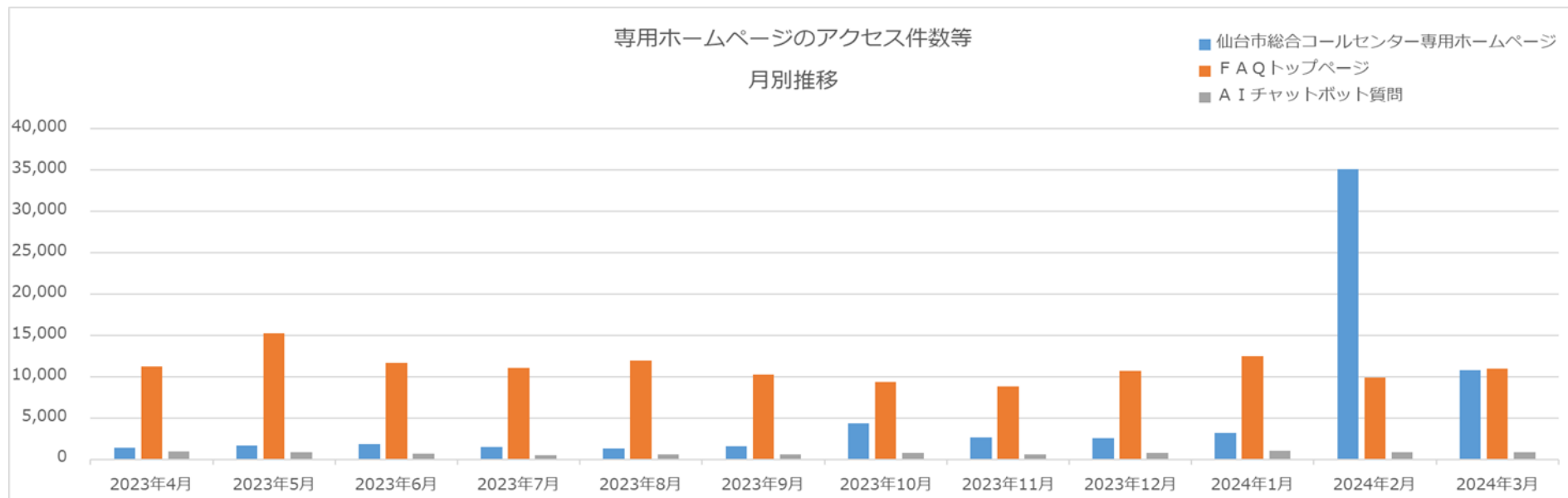
入電数：応答（入電のうち通話できた件数）＋放棄（入電のうち通話できなかった件数）

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5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	1,438	1,695	1,815	1,507	1,322	1,554	4,346	2,644	2,597	3,203	35,124	10,787	68,032	5,669
F A Qトップページ	11,240	15,243	11,697	11,028	11,911	10,275	9,342	8,862	10,671	12,477	9,860	10,970	133,576	11,131
A Iチャットボット質問	936	826	688	495	638	580	818	607	749	1,032	850	853	9,072	756

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