

問合せ実績（対応実績）年度別

対応実績		単位	2019年度 合計(※1)	2020年度 合計	2021年度 合計	2022年度 合計	2023年度 合計	備考
コール データ	着信数	件	24,824	29,765	26,860	26,525	23,591	コールセンターに着信した総件数
	応答数	件	6,984	14,934	16,459	15,931	15,140	オペレーターが受付けた件数
	放棄呼数	件	17,840	14,821	10,401	10,594	8,451	回線が塞がっており、応答出来なかった件数
	応答率	%	28.1%	50.2%	61.3%	60.1%	64.2%	着信数に対し、応答した割合（年度平均）
	最高応答率	%	50.0%	89.2%	89.6%	90.1%	92.0%	着信数に対し、応答した割合（最高月）
	最低応答率	%	14.1%	21.3%	34.5%	32.2%	29.6%	着信数に対し、応答した割合（最低月）
	発信数（※2）	件	5,185	5,840	6,531	5,162	5,008	オペレーターが発信した件数
	平均対応時間[TAT]（※3）	分	18:21	15:04	13:41	12:21	12:45	通話時間+対応の記録が完了するまでの時間
対応状況	総インシデント数（件）	件	8,188	16,194	16,943	17,528	17,619	問合せ記録総件数
	電話受付件数	件	6,407	13,205	14,378	14,497	13,124	問合せ記録数（電話）
	メール受付件数	件	1,785	2,989	2,565	3,031	4,495	問合せ記録数（メール）
	一次回答件数	件	6,025	12,493	13,437	14,448	14,111	1次窓口で問合せ完了出来た件数
	1時間以内回答件数	件	5,720	12,461	13,419	14,438	14,110	上記の内、1時間以内に回答した件数
	即時一次解決率	%	95%	99.7%	99.9%	99.9%	100.0%	
	エスカレーション件数	件	2,167	3,691	3,503	3,083	3,375	二次窓口へエスカレーションした件数
	一次解決率	%	73.6%	77.1%	79.3%	82.4%	80.1%	1次窓口で問合せ完了出来た割合
	リモートサポート件数	件	172	1,925	2,427	2,763	1,802	リモートサポートを実施した件数
FAQ	FAQ追加件数	件	832	1,644	1,555	1,740	2,241	FAQ新規登録数
	FAQ更新回数	回	2,083	4,913	2,061	3,129	2,734	FAQを追加および更新を行った回数

※1：2019年度のみ10月からの6か月実績

※2：発信数にコールバックは含んでいない。平均対応時間の計算に含んでいない。

※3：平均対応時間は、応答できた着信1件の対応に要する時間の平均を算出しており発信は含まない。

【平均対応時間＝（通話時間＋保留時間＋後処理時間）/応答数】

パスワード初期化等のヘルプデスク業務に付随する業務の作業時間（工数）は含まない。

問合せ実績（対応実績）2023年度月別

対応実績		単位	2023年										2024年		
			4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
コールデータ	着信数	件	7,843	1,766	1,334	1,242	1,328	1,177	1,634	1,040	1,946	1,498	1,205	1,578	
	応答数	件	2,320	1,344	1,167	1,062	1,124	1,017	1,182	911	1,439	1,092	1,030	1,452	
	放棄呼数	件	5,523	422	167	180	204	160	452	129	507	406	175	126	
	応答率	%	29.6%	76.1%	87.5%	85.5%	84.6%	86.4%	72.3%	87.6%	73.9%	72.9%	85.5%	92.0%	
	発信数	件	1,394	446	451	353	310	297	346	204	262	261	224	460	
	平均対応時間[TAT]	分	13:12	12:59	12:43	12:41	10:52	12:00	11:54	13:06	12:30	13:02	13:13	14:43	
対応状況	総インシデント数（件）	件	2,822	1,532	1,428	1,078	1,268	1,067	1,321	1,065	1,655	1,305	1,280	1,798	
	電話受付件数	件	2,190	1,204	1,032	875	1,005	864	1,088	736	1,157	911	905	1,157	
	メール受付件数	件	632	328	396	203	263	203	233	329	498	394	375	641	
	一次回答件数	件	2,390	1,265	1,157	874	1,061	825	1,018	768	1,284	1,048	1,014	1,407	
	1時間以内回答件数	件	2,390	1,265	1,157	874	1,061	825	1,017	768	1,284	1,048	1,014	1,407	
	即時一次解決率	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	99.9%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	エスカレーション件数	件	432	267	271	204	207	242	303	267	318	242	231	391	
	一次解決率	%	85.0%	83.0%	81.0%	81.0%	83.7%	77.3%	77.1%	72.1%	77.6%	80.3%	79.2%	78.3%	
	リモートサポート件数	件	251	171	115	78	80	133	187	155	255	138	110	129	
FAQ	FAQ追加件数	件	149	125	122	73	111	102	238	290	285	213	223	310	
	FAQ更新回数	回	217	245	200	217	199	171	171	160	236	493	183	242	

※別紙3「ヘルプデスク業務に付随する業務」に掲載した黒字の業務の件数を含む。

※2023年度の実績にイントラネットCMS関係、庁内モバイル電話関係、電子契約関係の問合せ実績が入っていない。

（年間問合せ想定件数：イントラネットCMS関係は約290件、庁内モバイル電話関係は約100件、電子契約関係は約30件）