

仙台市総合コールセンター運用実績 2024年4月～2025年3月

2025年4月7日

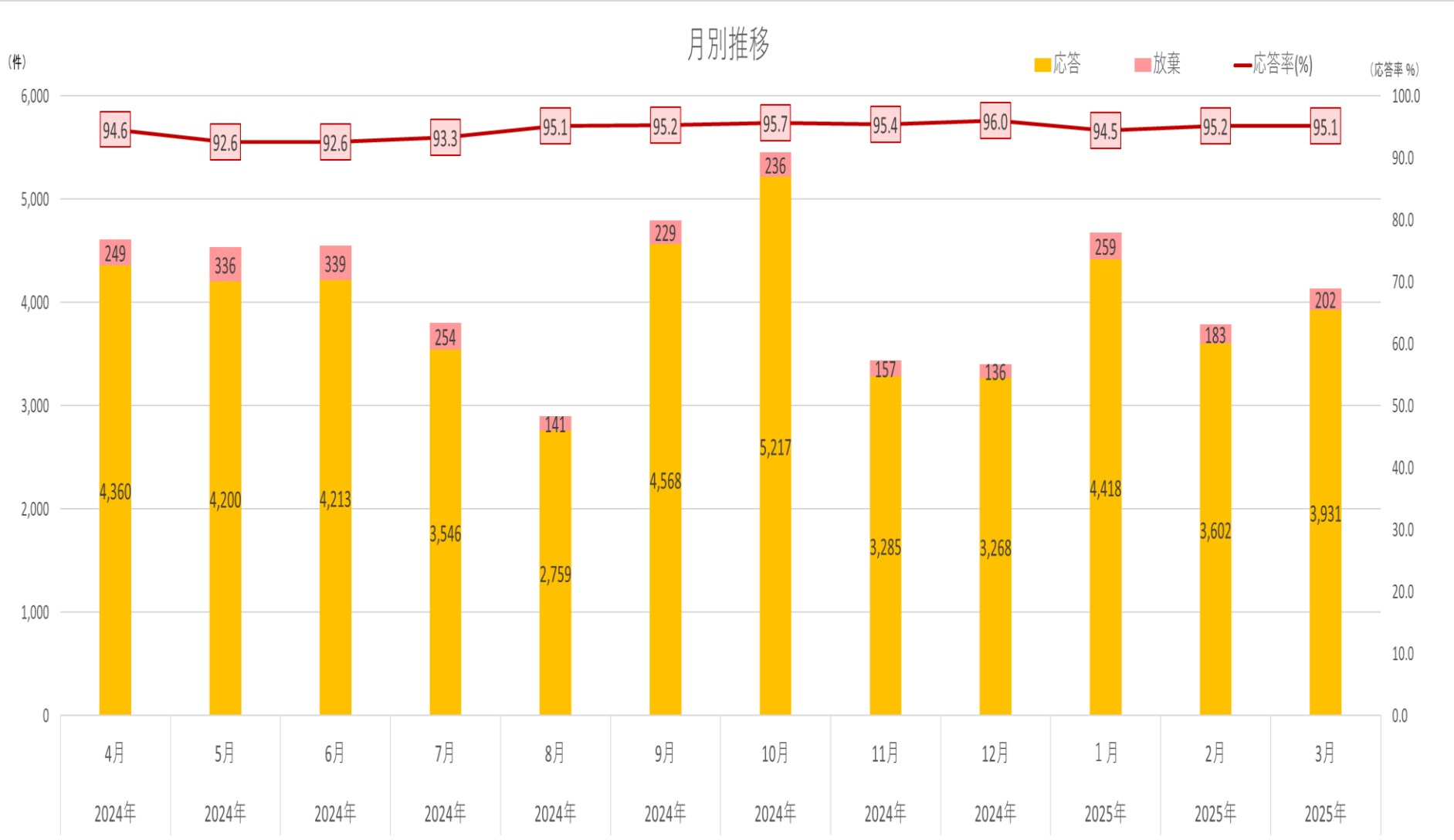
コールセンター・杜の都コンソーシアム

行政分野カテゴリ別 月別推移

項目		令和6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)		4,532	4,403	4,424	3,733	2,950	4,733	5,391	3,460	3,437	4,597	3,733	4,140	49,533	4,128
内訳 (行政分野)	住民票・戸籍・証明	644	492	464	468	505	467	559	548	509	529	734	1,018	6,937	578
	税金	2,141	2,233	2,054	1,146	795	703	1,106	654	1,172	2,451	1,615	1,231	17,301	1,442
	保険・年金・福祉	411	331	387	845	386	863	372	394	342	332	337	436	5,436	453
	健康・医療・衛生	240	210	390	296	244	1,704	2,092	868	430	364	134	309	7,281	607
	子育て	83	103	101	90	103	98	140	124	106	84	101	121	1,254	105
	ごみ・リサイクル・環境	506	455	415	370	446	358	474	431	418	369	331	449	5,022	419
	住まい・土地・まちづくり	36	49	41	39	37	44	51	25	28	27	44	53	474	40
	道路・公園・緑化・河川	48	47	52	55	45	45	54	42	28	40	21	37	514	43
	防災・消防・救急	11	11	11	16	4	14	8	10	10	10	9	21	135	11
	学校・教育	37	10	10	17	16	15	28	26	19	38	19	40	275	23
	くらし・相談・市民活動	62	65	72	75	65	68	65	56	71	63	81	80	823	69
	市政	89	107	137	105	100	96	171	72	116	103	110	126	1,332	111
	公共交通・上・下水道・ガス	21	19	25	18	28	28	25	31	16	21	35	31	298	25
	観光・スポーツ・文化	36	43	57	33	35	40	41	31	26	20	33	29	424	35
	産業・雇用	5	10	10	5	8	5	7	9	3	8	7	2	79	7
なし(*その他)		162	218	198	155	133	185	198	139	143	138	122	157	1,948	162

*「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

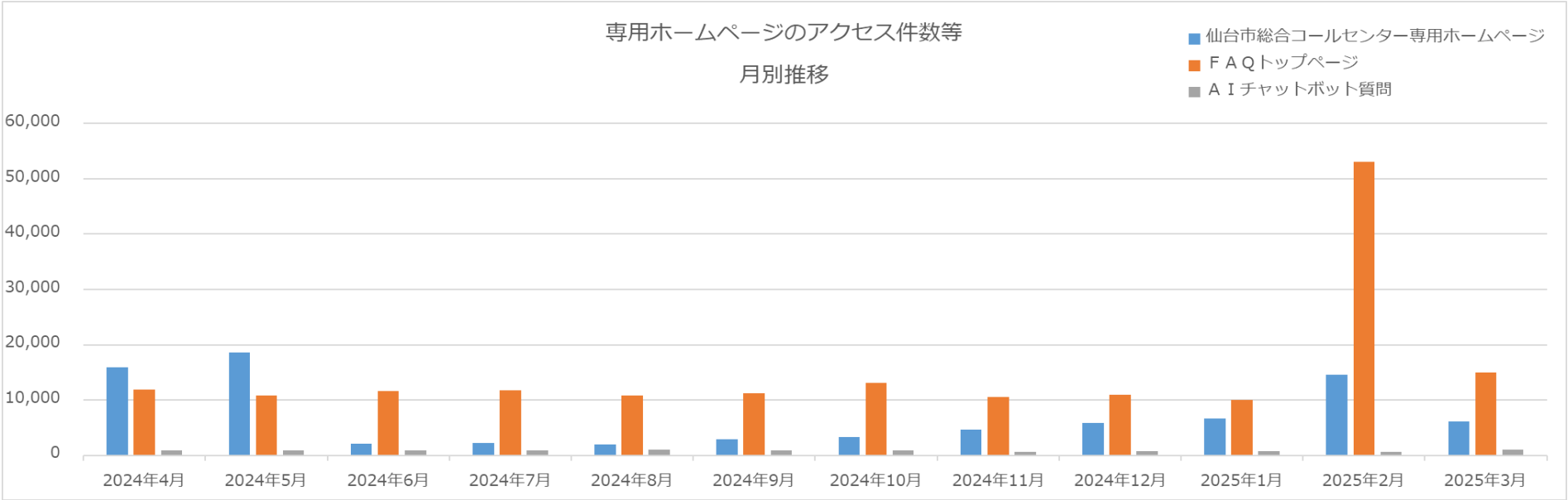


入電数：応答（入電のうち通話できた件数）＋放棄（入電のうち通話できなかった件数）

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6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	15,934	18,609	2,076	2,301	1,989	2,858	3,353	4,591	5,811	6,675	14,513	6,080	84,790	7,066
F A Qトップページ	11,936	10,877	11,584	11,764	10,777	11,287	13,126	10,503	10,963	10,065	53,093	14,925	180,900	15,075
A Iチャットボット質問	954	953	934	960	1,005	916	893	692	791	793	668	968	10,527	877



■ 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