

過去のコールセンター運営実績

府民お問合せセンター 過去のサービスレベル目標と達成値

<平成 24（2012）年度から平成 28（2016）年度のサービスレベル目標と達成率を公表いたします>

府民お問合せセンター ピピっとライン

平成 24（2012）年度から平成 28（2016）年度の運営実績

【1】電話放棄率

達成目標値： 5%以内

すばやくお電話をお取りすることで、電話放棄率を 5%以下にすることを目指します。

※電話放棄とは、お電話が繋がらないために、電話をお切りになること（但し、センター着信から 5 秒以内の切断は除く）をいいます。

平成 24（2012）年度 年間平均値 3.6%

平成 25（2013）年度 年間平均値 0.9%

平成 26（2014）年度 年間平均値 0.6%

平成 27（2015）年度 年間平均値 1.2%

平成 28（2016）年度 年間平均値 1.2%

【2】設定時間内対応

達成目標値： 85%以上

皆様とすぐにつながるお問合せセンターであるために、おかけいただいたお電話の 85%以上を 10 秒以内にお取りすることを目指します。

平成 24（2012）年度 年間平均値 96.4%

平成 25（2013）年度 年間平均値 99.0%

平成 26（2014）年度 年間平均値 99.3%

平成 27（2015）年度 年間平均値 98.8%

平成 28（2016）年度 年間平均値 98.8%

【3】一次回答率（ワンストップ率）

達成目標値： 90%以上

いただいたお問合せの90%以上を担当部局へ転送することなく、その場でお答えすることを目指します。

平成 24（2012）年度 年間平均値 95.7%

平成 25（2013）年度 年間平均値 98.9%

平成 26（2014）年度 年間平均値 98.8%

平成 27（2015）年度 年間平均値 98.8%

平成 28（2016）年度 年間平均値 98.3%

【4】府民の皆様からご満足いただける府民満足度

達成目標値： 10段階で8以上

皆様のセンターに対する満足度調査（アンケート）を定期的に行い、10段階で8以上を目指します。

※下記ページをご参照ください。

- [府民アンケート実施結果報告はこちら](#)