

報告情報及び収集データ

1. 日次報告

番号	収集データの種類	データの報告形態
1	総入呼数	数値情報
2	応答呼数	数値情報
3	放棄呼数	数値情報
4	連絡事項	必要に応じて任意形式

2. 月次報告

番号	収集データの種類	データの報告形態	目標値 (SLA)
1	総入・応答・放棄呼数	数値情報及び日単位で折れ線又は棒グラフで報告	
2	月別応答呼数 (チャンネル別、 問い合わせ内容別)	数値情報及び月単位で折れ線又は棒グラフで報告	
3	カテゴリ別応答呼数	数値情報及びカテゴリ毎で折れ線又は棒グラフで報告	
4	カテゴリ別エスカレー ション件数	数値情報及びカテゴリ毎で折れ線又は棒グラフで報告	
5	カテゴリ別エスカレー ション件数(粗大ごみ除 く)	数値情報及びカテゴリ毎で折れ線又は棒グラフで報告	
6	曜日別総入・応答・放棄 呼数	数値情報及び曜日別に折れ線又は棒グラフで報告	
7	時間帯別総入・応答・放 棄呼数	数値情報及び時間帯別に折れ線又は棒グラフで報告	
8	放棄呼率	数値情報及び月別に折れ線又は棒グラフで報告	8%以下
9	電話一次回答率	数値情報及び月別に折れ線又は棒グラフで報告	85%以上
10	平均電子メール回答日数	数値情報及び月別に折れ線又は棒グラフで報告	4日以内
11	平均保留時間	数値情報及び月別に折れ線又は棒グラフで報告	1分以内
12	平均通話時間	数値情報及び月別に折れ線又は棒グラフで報告	5分以内
13	平均後処理時間	数値情報及び月別に折れ線又は棒グラフで報告	5分以内
14	オペレーター定着率	数値情報及び月別に折れ線又は棒グラフで報告	90%以上
15	部局別応答呼数	数値情報	
16	基礎データ(総入呼、応 答呼数、放棄呼数、平均 通話時間、平均後処理時 間、OP数)	日別の数値情報	
17	連絡事項	必要に応じて任意形式	

* チャンネル別・・・電話、メール、ファクスの区分

* 問い合わせ内容別・・・問い合わせ、苦情、申込受付、取次ぎ、その他の区分

* カテゴリ別・・・市が別に定める戸籍、年金などの区分