

広島市コールセンターサービスレベル要求事項

項 目	算出方法	目標値 (1か月平均)
一次対応完了率 (応答件数のうち、コールセンターでの対応(担当部署への電話転送、番号案内を含む)により処理が終了した割合)	①～⑤の合計件数÷総応答件数 ①市ホームページをもとに案内した件数 ②その他の資料をもとに案内した件数 ③本人希望により担当部署に電話を転送した件数 ④個人情報を扱う事項や専門的な事項の理由により担当部署に電話を転送した件数 ⑤個人情報を扱う事項や専門的な事項の理由により担当部署の番号を案内した件数	80%以上
平均通話時間 (電話応答時間の平均)	通話時間の合計÷総応答件数	5分以内
平均後処理時間 (電話応答の後処理に要した時間の平均)	後処理時間の合計÷総件数	5分以内
応対満足度 (利用者から見たコールセンターの応対品質)	アンケート(サービスに対する満足度【全体】)のうち「とても満足した」もしくは「満足した」と回答した数÷総回答数 ※仕様書5(2)エ参照	80%以上