

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)
一次回答率 (応答件数のうち、一次回答できた割合)	ホームページや資料をもとに案内又は 本市の関係部署へ内線転送又は電話番号 の案内をした呼数÷総応答呼数	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÷総応答呼数	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÷総応答呼数	5分以内