

## 6. 大阪市総合コールセンター等

平成 19 年 11 月から、年中無休で市政に関する簡単な問い合わせにお答えする「大阪市総合コールセンター（愛称：なにわコール）」を、専門的なノウハウを有する民間業者に委託し開設しています。

ここでは、よくある質問と回答集（F A Q）や本市ホームページなどをオペレーターが検索・参照し、電話、Fax、メールフォームなどによるマルチチャネルの問い合わせに対応しています。

また、F A Qやホームページでは確認できないような専門的な内容や個人情報を含む内容の問い合わせについては、所管となる担当へ連携する業務も行っています。

お寄せいただいた問い合わせについては対応履歴を作成し、さらにそれを精査することで、より適切な対応ができるよう努めています。

このほか、平成 20 年 4 月からは 24 の区役所の代表電話、平成 21 年 4 月からは市役所（本庁舎）の代表電話の電話交換を行う「代表電話対応代行業務」についても民間業者への委託により行っています。

[大阪市総合コールセンターホームページはこちら](#)

### ・『大阪市総合コールセンター：なにわコール』

【受付電話番号・F A X 番号】 TEL06-4301-7285 ・ FAX06-6644-4894

【利用時間(利用日)】 午前 8 時～午後 10 時（年中無休）

### ・『区役所代表電話対応代行業務』

【受付電話番号】 06-(各区局番)-9986

【利用時間（利用日）】 午前 9 時～午後 5 時 30 分（平日。但し年末年始と祝日を除く）

※平成 20 年 4 月から 24 区全区で実施

### ・『市役所（本庁舎）代表電話対応代行業務』

【受付電話番号】 06-6208-8181

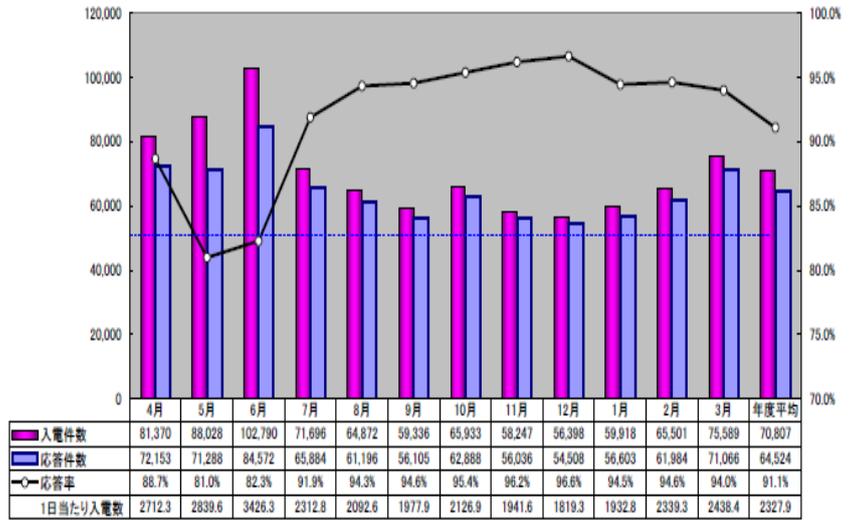
【利用時間（利用日）】 午前 9 時～午後 5 時 30 分（平日。但し年末年始と祝日を除く）

※平成 21 年 4 月から実施

# 総合コールセンター等 資料編

## 「2009年度受付実績」

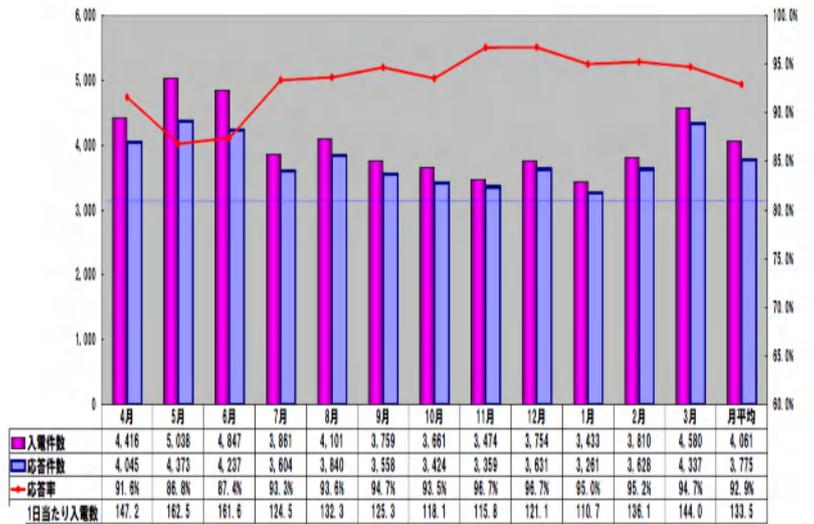
- ①総入電件数 849,678件
- ②応答件数 774,283件
- ③平均入電数(1日) 2,327.6件
- ④応答率 91.1%



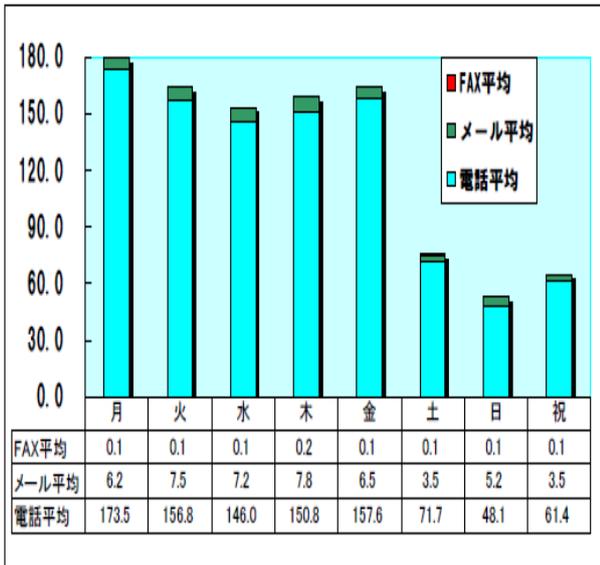
## 1 なにわコール

### 「2009年度受付実績」

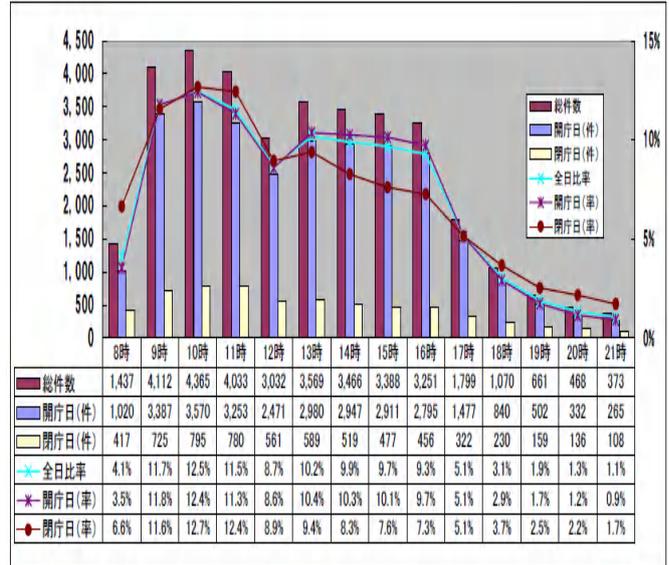
- ①総入電件数 48,734件
- ②応答件数 45,297件
- ③平均入電数(1日) 133.5件
- ④応答率 92.9%
- ⑤一次回答率 85.6%



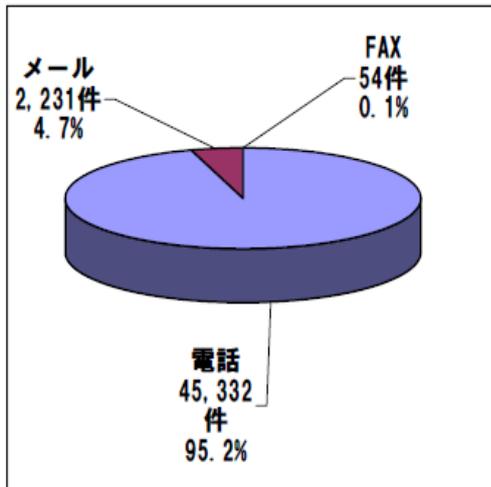
### 「曜日別平均件数(電話・FAX・メール)」



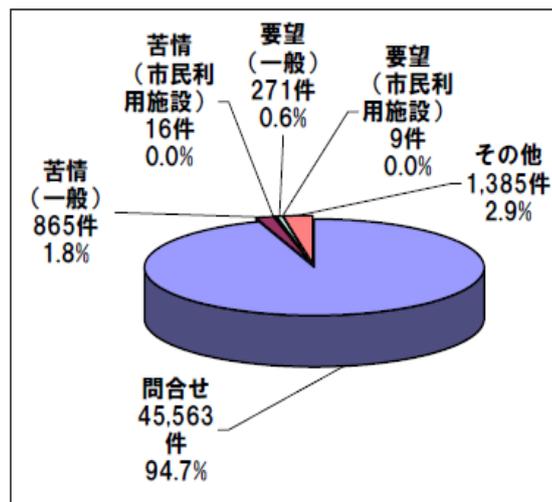
### 「時間帯別件数(電話)」



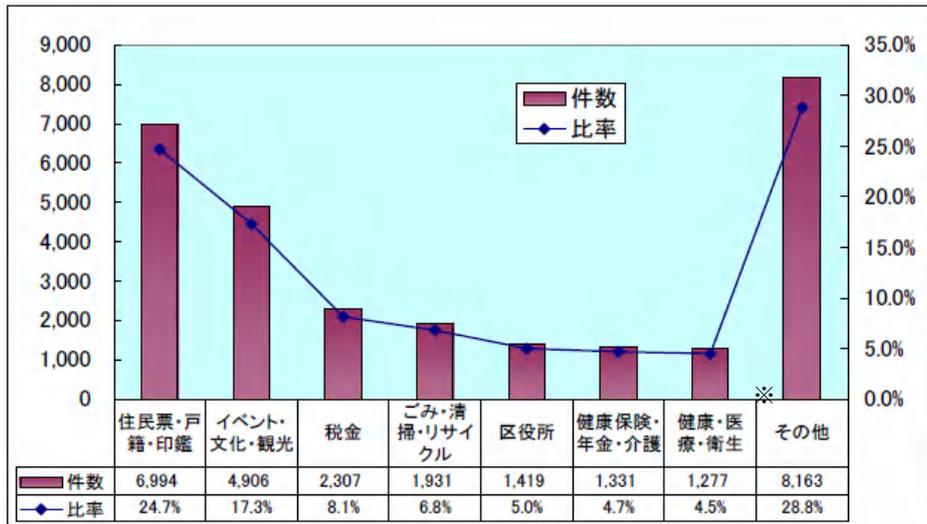
「チャンネル別比率」



「申出区分別比率」



「問合せ分類別比率」



※その他  
 ・住宅・生活環境、  
 ・教育・子育て  
 ・生涯学習・スポーツ  
 ・公園・公共施設  
 ・広報・広聴・相談  
 など  
 定額給付金関係の問合せ  
 1,401件を含む。

「問合せが多かった本市関連イベント」

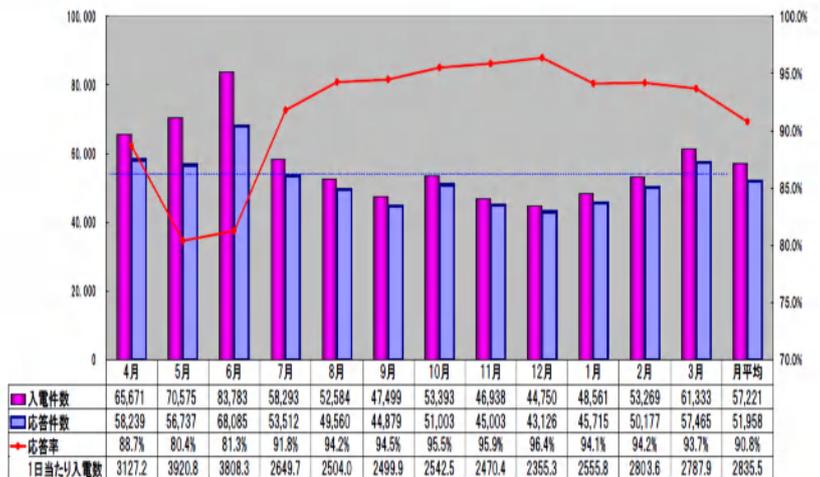
順位	イベント名	件数
1位	光のルネサンス	483件
2位	大阪クラシック	413件
3位	「泉布館」公開(※)	268件
4位	七夕のゆうべin四天王寺	182件
5位	大阪市民歌舞伎	167件

※「泉布館」公開は2009年9月の特別公開と2010年3月の一般公開の合計件数(特別公開:142件、一般公開:126件)

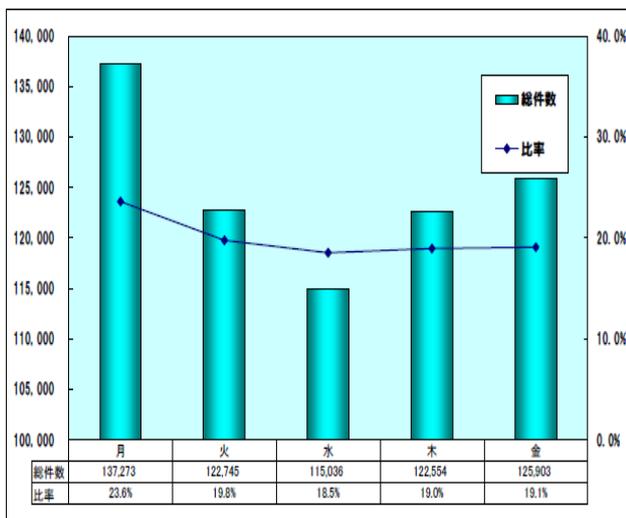
## 2 区代表電話

### 「2009年度受付実績」

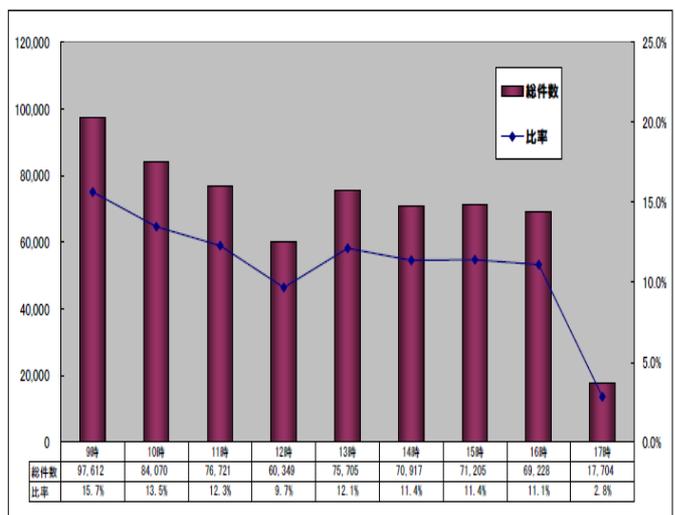
- ①総入電件数 686,649件
- ②応答件数 623,501件
- ③平均入電数(1日) 2,835.5件
- ④応答率 90.8%
- ⑤一次回答率 12.1%



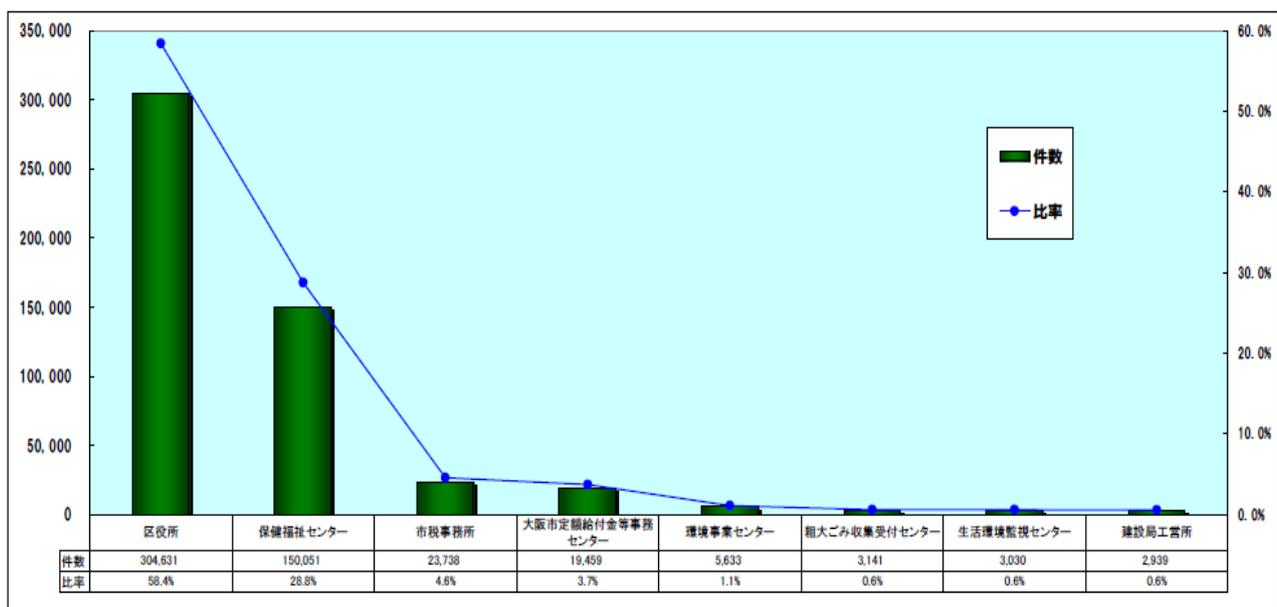
### 「曜日別受付件数」



### 「時間別受付件数」



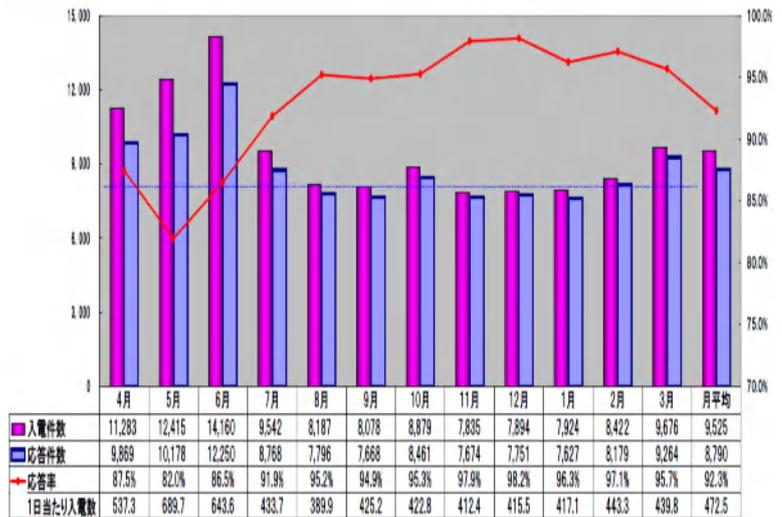
### 「転送・案内別受付件数」



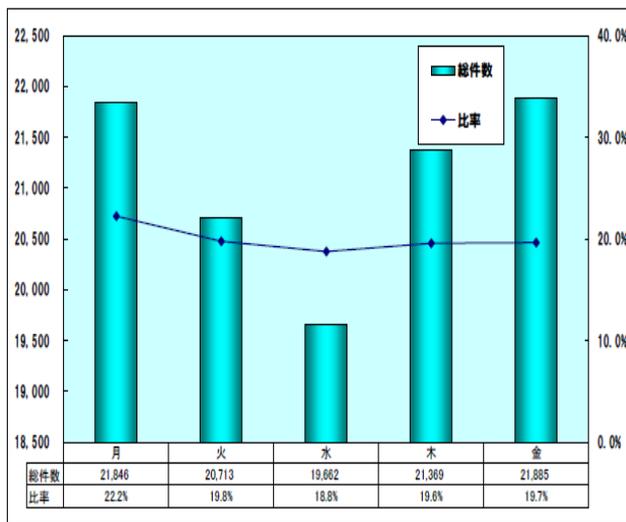
### 3 市役所代表電話

#### 「2009年度受付実績」

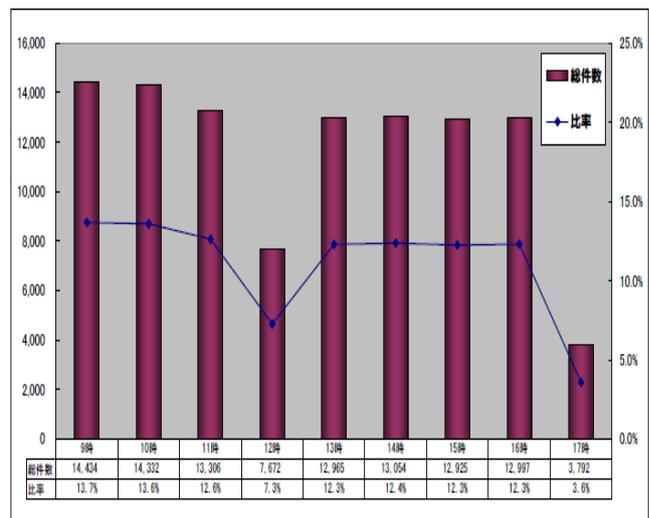
- ①総入電件数 114,295件
- ②応答件数 105,485件
- ③平均入電数(1日) 472.5件
- ④応答率 92.3%
- ⑤一次回答率 15.6%



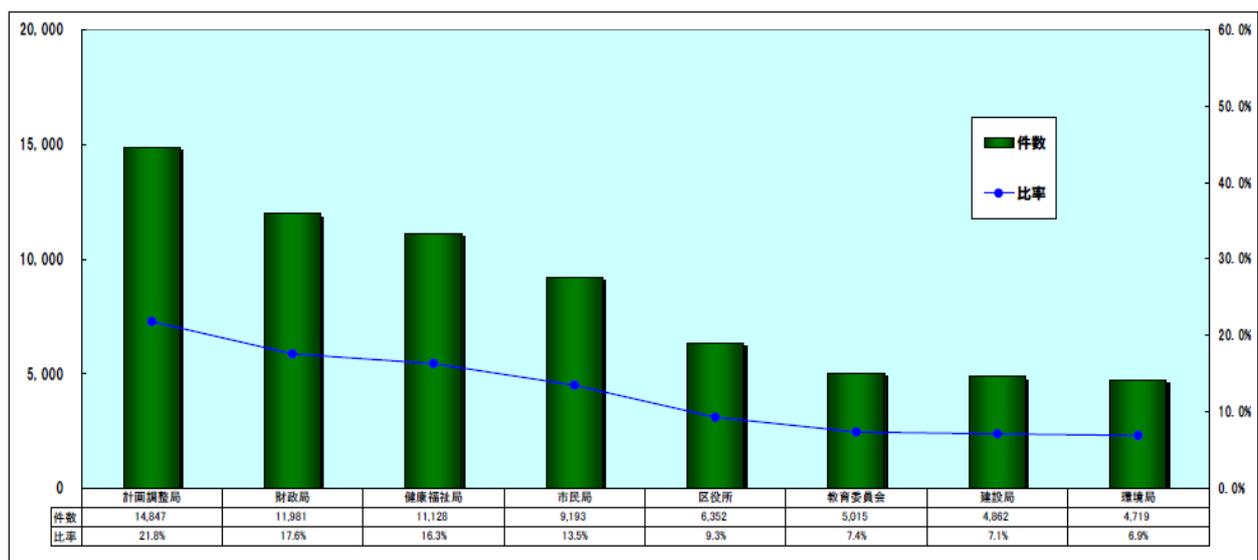
#### 「曜日別受付件数」



#### 「時間別受付件数」



#### 「転送・案内別受付件数」



→ [統計データ詳細はこちら](#)

## 7. 庁内案内

市役所 1 階南玄関及び正面玄関に案内所を設け、来訪する市民が気軽に利用できる窓口として親切・正確・迅速に案内を行っており、英語による案内も行っています。

庁内各部局その他施設の位置案内をはじめ各部局の所管事務等の案内を行うとともに、区役所その他庁外部局の事務についての問合せにも応じています。また、市役所以外の官公庁所管の事務についての案内や、市内各地の地理・交通機関案内等も相当数にのぼっており、庁外各部局区及び市役所周辺の案内については、ミニ地図を渡すなど、より積極的な市民サービスに努めています。

平成 21 年度中の案内件数は 35,828 件(うち英語対応は 34 件)で、1 日平均約 150 件です。

案内先別でみると、庁内案内が 30,395 件(84.8%)で、内訳は市民局 3,549 件、計画調整局 3,142 件、健康福祉局 2,080 件の順となっています。また、庁外案内は 5,433 件(15.2%)あり、内訳は区役所(24 区及びサービスカウンター)1,144 件、環境局 445 件、契約管財局 368 件などで、こうした本市部局のほか、大阪府、法務局をはじめ図書館や美術館などさまざまな機関や施設に対する問合せにも応じています。

案内件数 (件)

総案内件数 (1 日平均)	庁内案内	庁外案内
35,828 (150)	30,395	5,433

案内先別内訳 (庁内) (件)

市民局	計画調整局	健康福祉局	その他	合計
3,549	3,142	2,080	21,624	30,395

案内先別内訳 (庁外) (件)

区役所(サービス カウンター含む)	環境局	契約管財局	その他	合計
1,144	445	368	3,476	5,433