

平成22年国勢調査コールセンター

運営実施

1. 平成22年国勢調査コールセンター業務概要

1 平成22年国勢調査コールセンター業務概要

業務内容	① 平成22年国勢調査に関する世帯からの問合せ対応 ② オンライン調査に関する技術的な問合せ対応
コールセンター開設期間	2010年9月11日～2010年10月31日（録音音声発信期間:2010年11月1日～12月31日）
受発信時間	8:00～21:00（平成22年9月20日～10月12日は8:00～22:00稼働）
業務遂行場所	全10拠点 ◆弊社既存拠点：札幌センター・仙台Aセンター・多摩センター・大阪センター・金沢センター・福岡Aセンター・鹿児島センター・沖縄センター ◆臨時構築拠点：仙台Bセンター・福岡Bセンター
業務遂行体制	A 期間（2010年 9月11日～9月19日）：最大座席数 145席（実績最大 146席） B 期間（2010年 9月20日～9月26日）：最大座席数 762席（実績最大 777席） C 期間（2010年 9月27日～10月12日）：最大座席数 1,445席（実績最大 1,462席） D 期間（2010年 10月13日～10月21日）：最大座席数 322席（実績最大 324席） E 期間（2010年 10月22日～10月31日）：最大座席数 380席（実績最大 385席）
総稼働時間	総計画時間：319,270.0 時間 実稼働総時間：330,089.5 時間

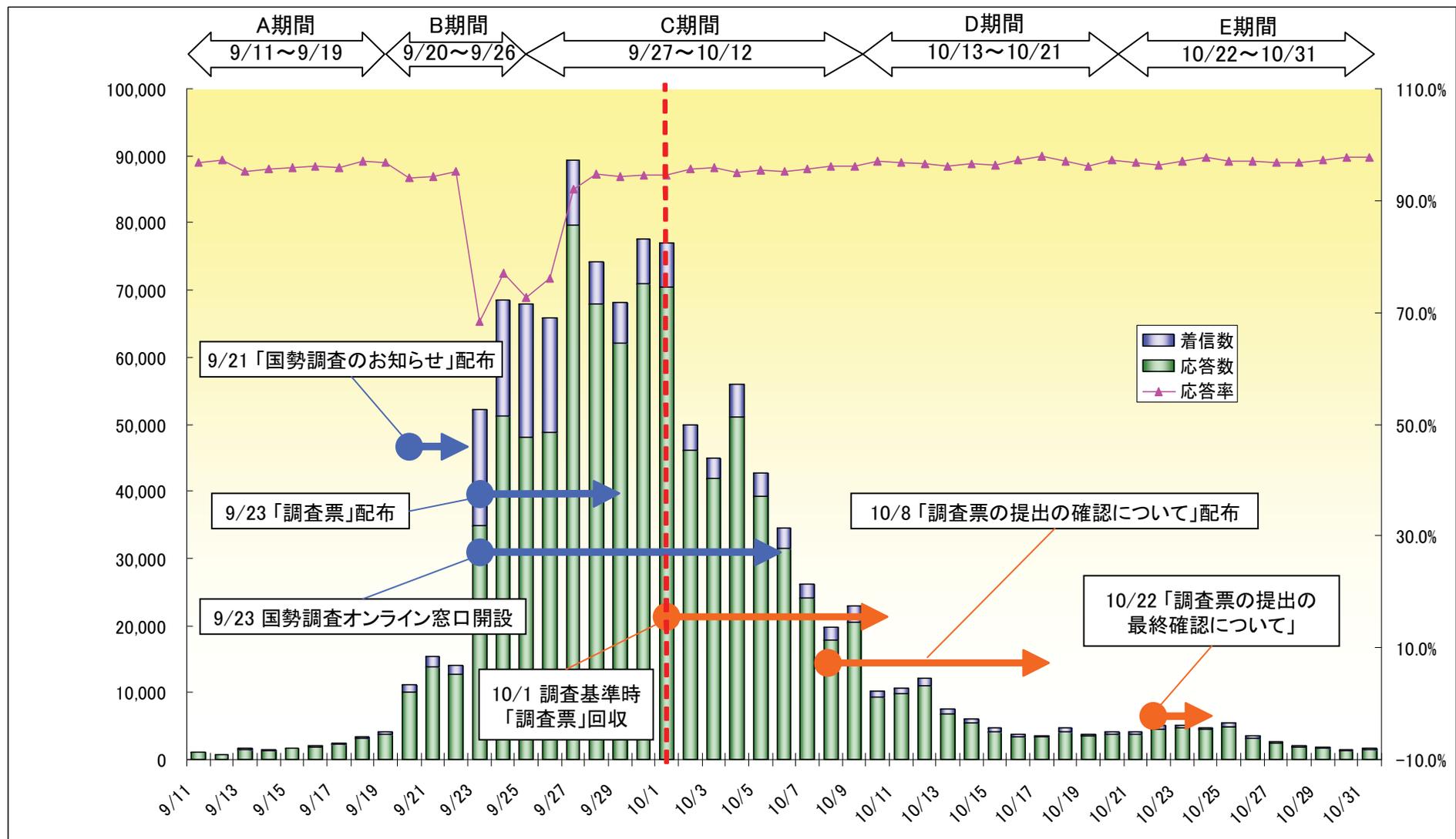
2. 応答状況

1 平成22年国勢調査コールセンター応答状況概要

総着信件数	1,106,545件（コールセンター稼働時間内の総着信数）
総応答件数	960,306件（コールセンター稼働時間内の総応答件数）
平均応答率	86.8%（ナビダイヤルのアナウンス中に切断されたものを除いた場合の応答率は95.7%）
日別最多着信件数 日別最多応答件数	着信：89,454件（2010年9月27日） 応答：79,715件（2010年9月27日）
応答状況（期間別）	A 期間（2010年 9月11日～ 9月19日）：着信件数 18,949件 / 応答件数 17,487件 / 応答率 92.3% B 期間（2010年 9月20日～ 9月26日）：着信件数 295,039件 / 応答件数 219,689件 / 応答率 74.5% C 期間（2010年 9月27日～10月12日）：着信件数 716,171件 / 応答件数 653,410件 / 応答率 91.2% D 期間（2010年10月13日～10月21日）：着信件数 42,527件 / 応答件数 38,716件 / 応答率 91.0% E 期間（2010年10月22日～10月31日）：着信件数 33,859件 / 応答件数 31,004件 / 応答率 91.6% ※着信数・応答率は、ナビダイヤルのアナウンス中に切断されてたものを含む
管理者・オペレーター数	管理者総数：270人 オペレーター座席数：最大1,445席
稼働達成状況	計画座席数：319,270席 / 実稼働座席：330,089.5席 稼働達成率：103.4%

2. 応答状況

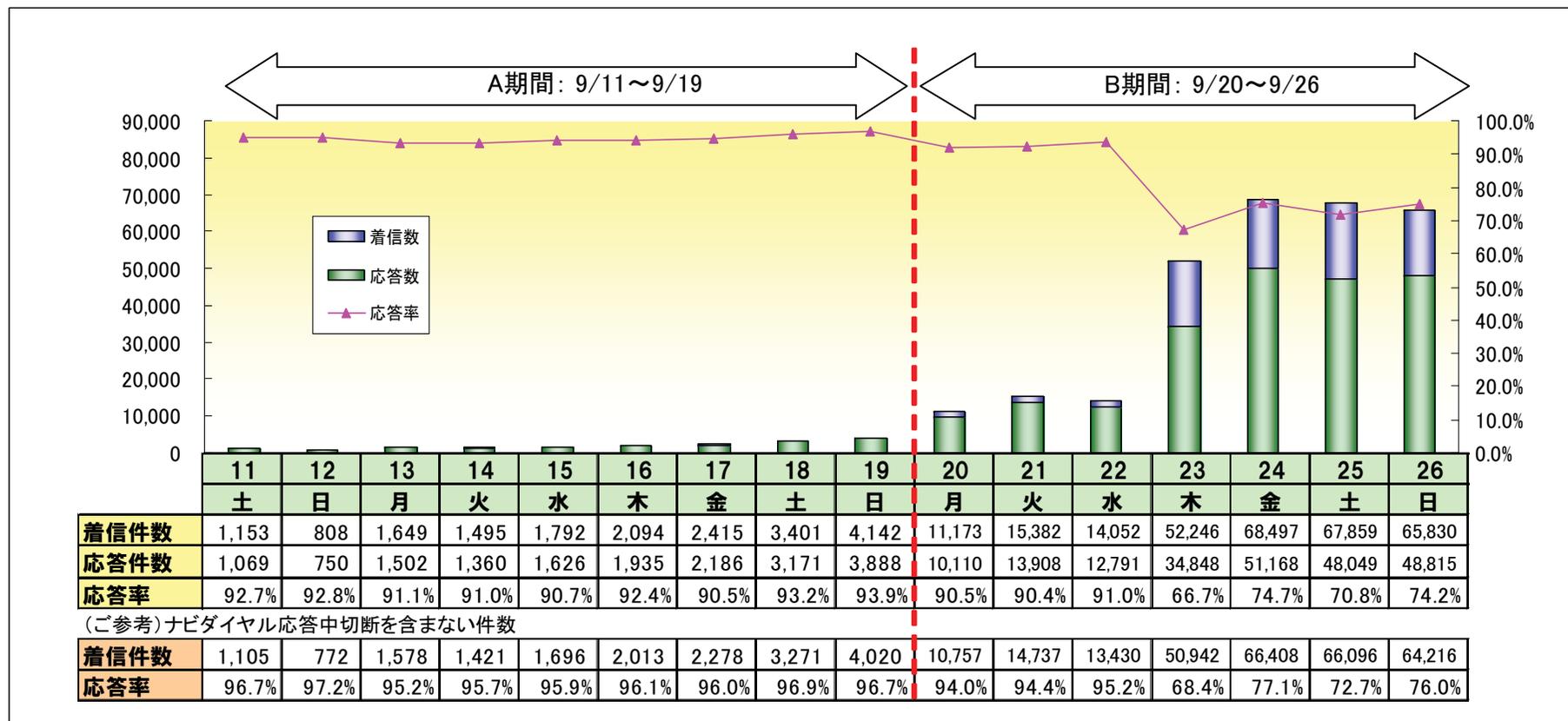
1 応答状況〔日別〕全期間



※上記の着信・応答数はコールセンター開設時間内の件数となります。

2. 応答状況

2 応答状況〔日別〕A～B期間

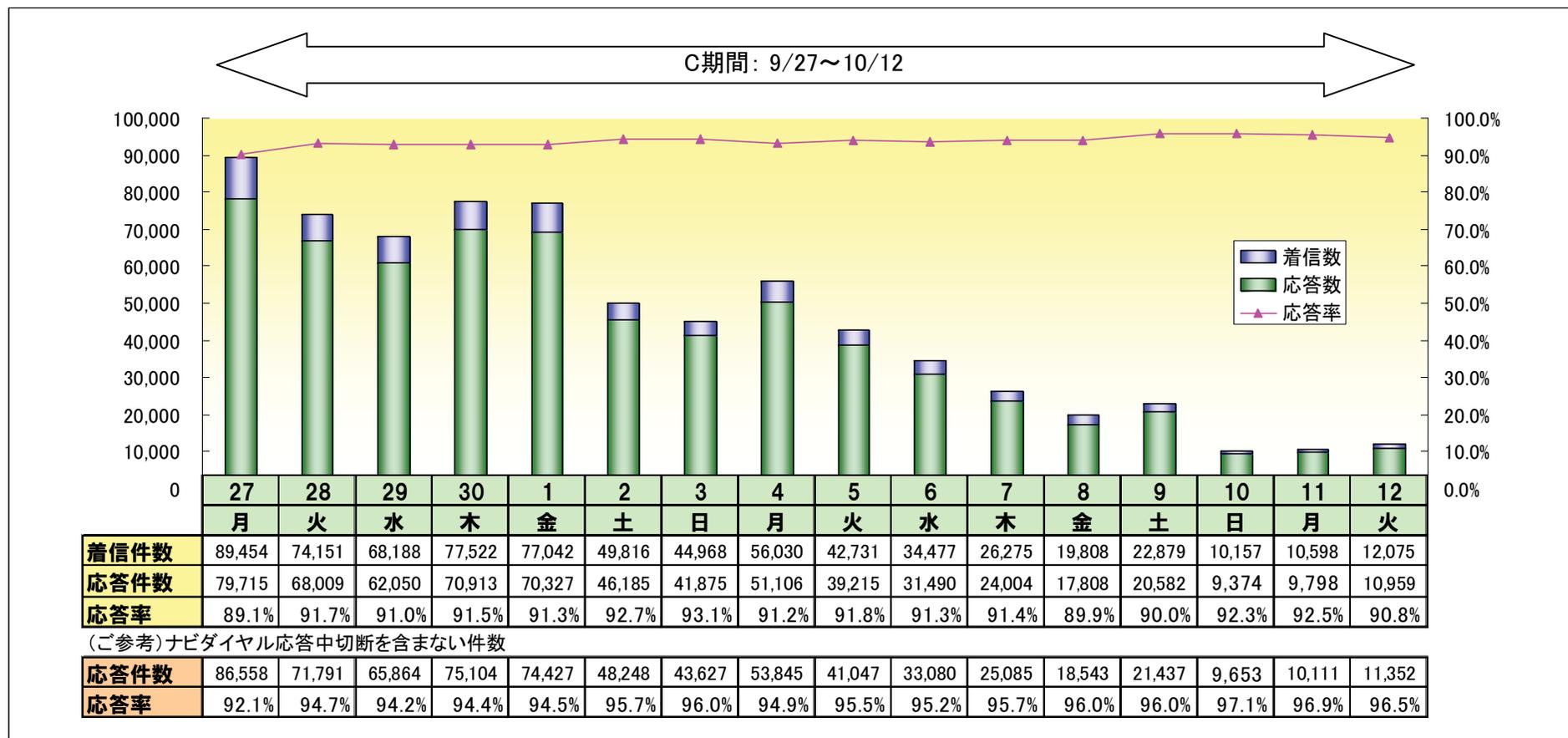


A期間(2010年 9月11日～ 9月19日): 着信件数 18,949件 / 応答件数 17,487件 / 応答率 92.3% (稼働時間内)
 B期間(2010年 9月20日～ 9月26日): 着信件数 295,039件 / 応答件数 219,689件 / 応答率 74.5% (稼働時間内)

- ◆ A期間に関しては、最大でも一日あたりの着信件数は4,142件とあまり多くなかった。入電者の傾向としては「調査員・指導員」からの入電が非常に多く「世帯」からの入電割合は少なかった。※P27「入電者分類」参照
- ◆ B期間に入り、9月23日の『調査票配布』を機に入電が増加した。9月23日～9月26日に関しては大きく応答率を落としており、この4日間の平均で71.9%となった。特に9月23日(木)は、すべての運営期間の中でも最低の66.7%の応答率となった。

2. 応答状況

3 応答状況〔日別〕C期間

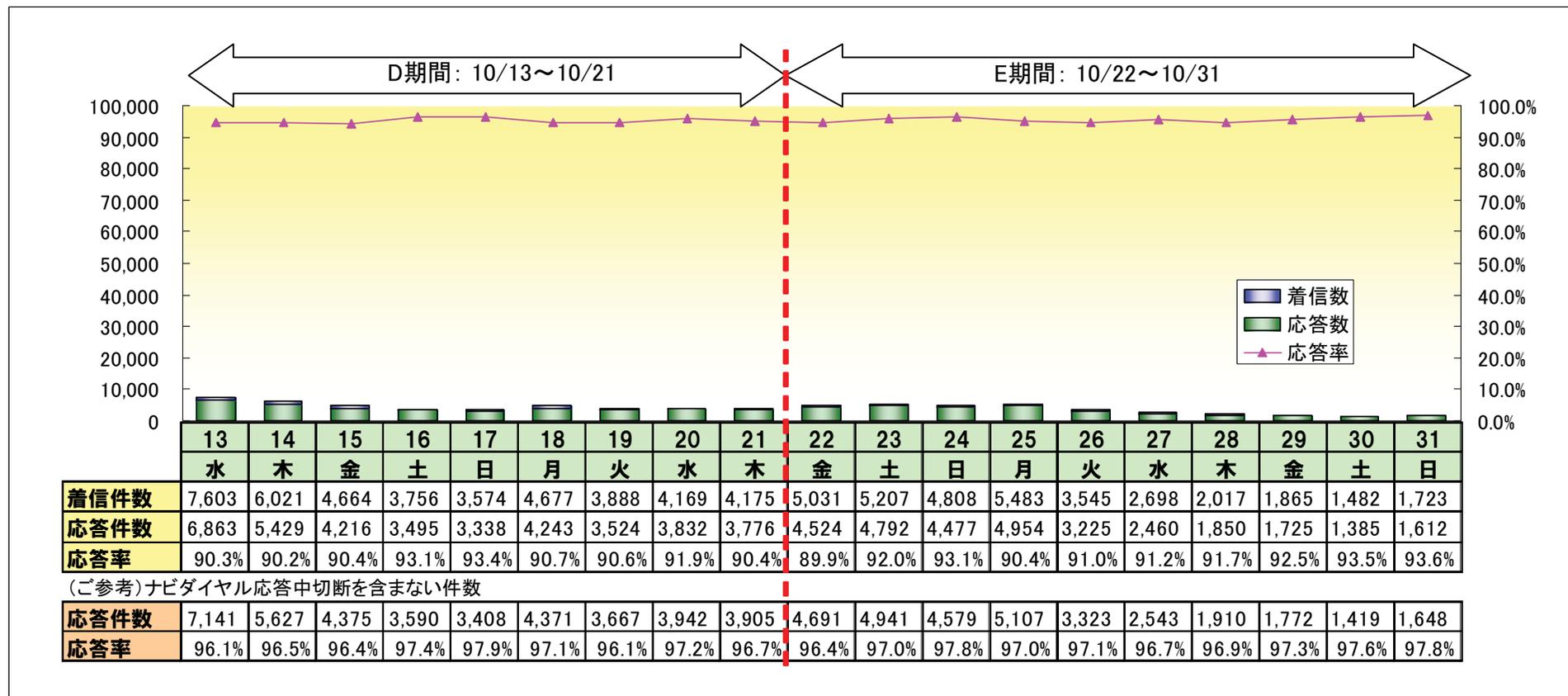


C期間(2010年 9月27日~10月12日): 着信件数 716,171件 / 応答件数 653,410件 / 応答率 91.2% (稼働時間内)

- ◆ C期間の9月27日(月)が、全期間を通じて最も着信件数と応答件数の多い日となった。着信は89,454件となり、期間全体での着信数1,106,545件の8.1%になった。応答率に関しては、9月27日(月)で全拠点が運用開始(最大席数1,445席)となっており、比較的高い応答率を確保できた。
- ◆ 入電のピークとしては基準日を過ぎた10月4日(月)程度までとなり、その後は徐々に着信は減少していった。

2. 応答状況

4 応答状況〔日別〕D～E期間



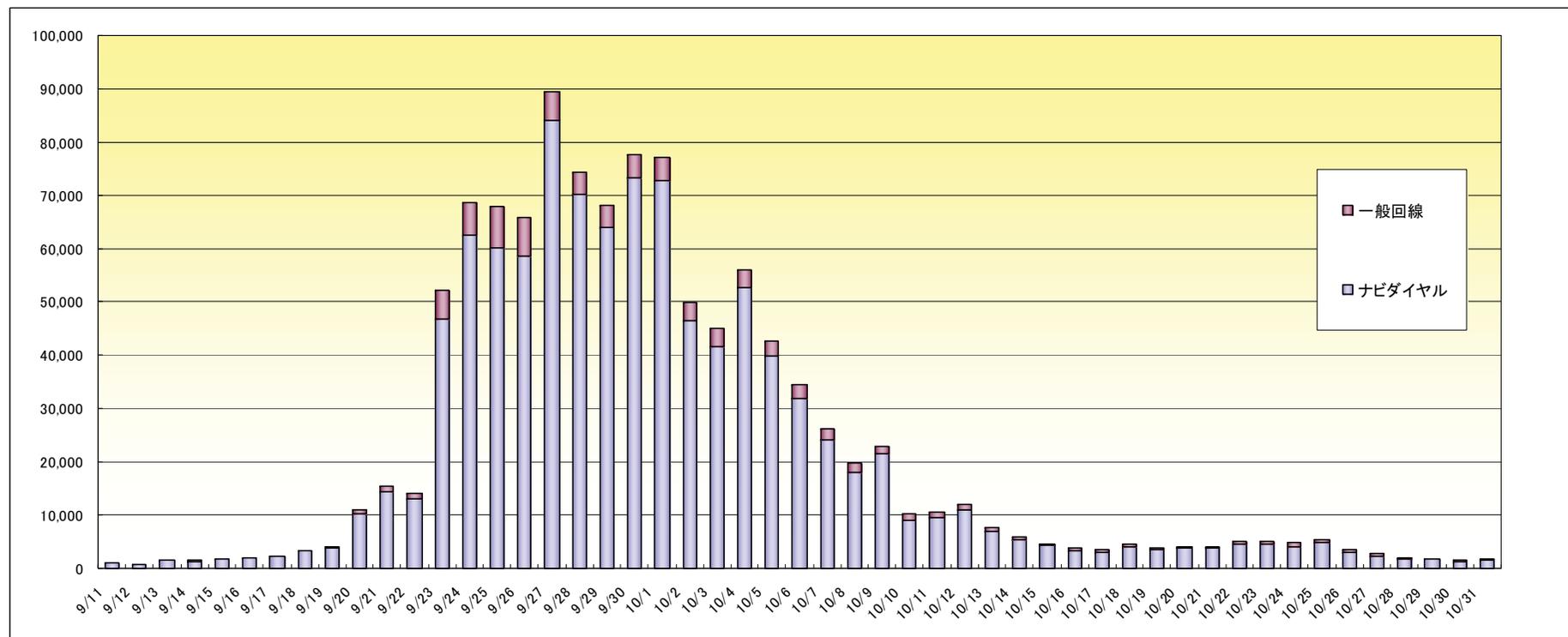
D期間(2010年10月13日～10月21日)： 着信件数 42,527件 / 応答件数 38,716件 / 応答率 91.0% (稼働時間内)

E期間(2010年10月22日～10月31日)： 着信件数 33,859件 / 応答件数 31,004件 / 応答率 91.6% (稼働時間内)

- ◆ D期間に入ってから着信件数も落ち着き始め、最大でも10月13日(水)の7,603件となった。応答率も安定し、期間平均91.0%と高く維持ができた。
- ◆ E期間は10月22日(金)の「調査票の提出の最終確認について」の配布もあったが、大きく入電が増えることもなく、徐々に減少傾向で推移した。

2. 応答状況

5 ナビダイヤル・一般回線 総着信件数〔日別〕全期間



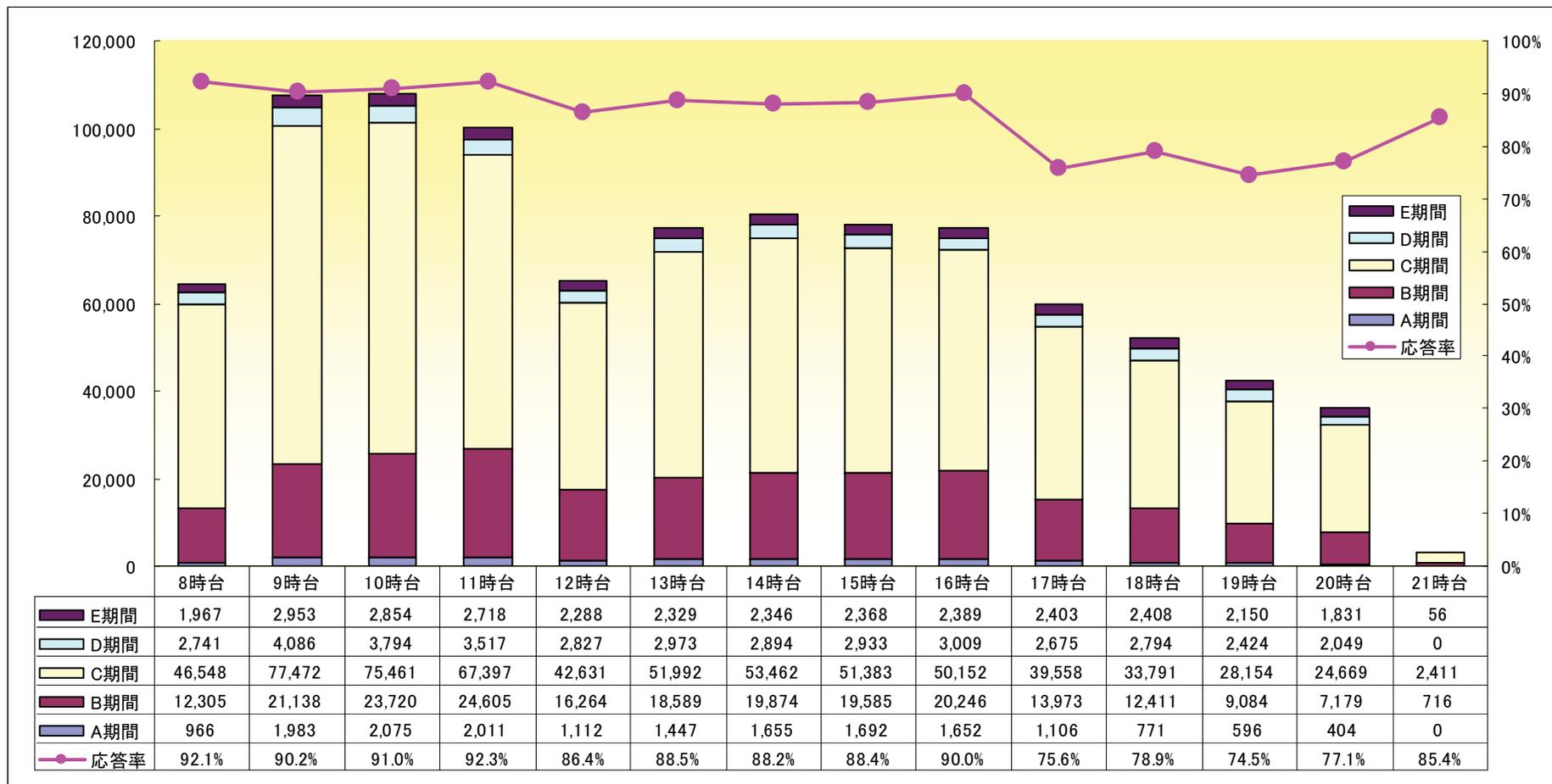
センター稼働時間内 ナビダイヤル着信件数:1,022,718件(全体比92.4%)、同一般回線着信件数:83,827件(全体比7.6%) ※合計1,106,545件

(参考データ) 時間外含む場合 ナビダイヤル着信件数:1,044,668件(全体比92.4%)、同一般回線着信件数:85,801件(全体比7.6%)

- ◆ ナビダイヤル・一般回線件数を見ると、ナビダイヤルは1,022,718件で全体の92.4%、一般回線は83,827件で全体の7.6%となった。
- ◆ 日別での推移を見ると、世帯からの入電が増えた9月23日(木)から10月12日(火)付近までが一般回線での着信件数が多い結果となった。上記期間外は一般回線への入電が少ないことから、調査員及び市区町村からコールセンターへの入電は、上記から一般回線ではなくナビダイヤルへの入電が多かったと推測される。

2. 応答状況

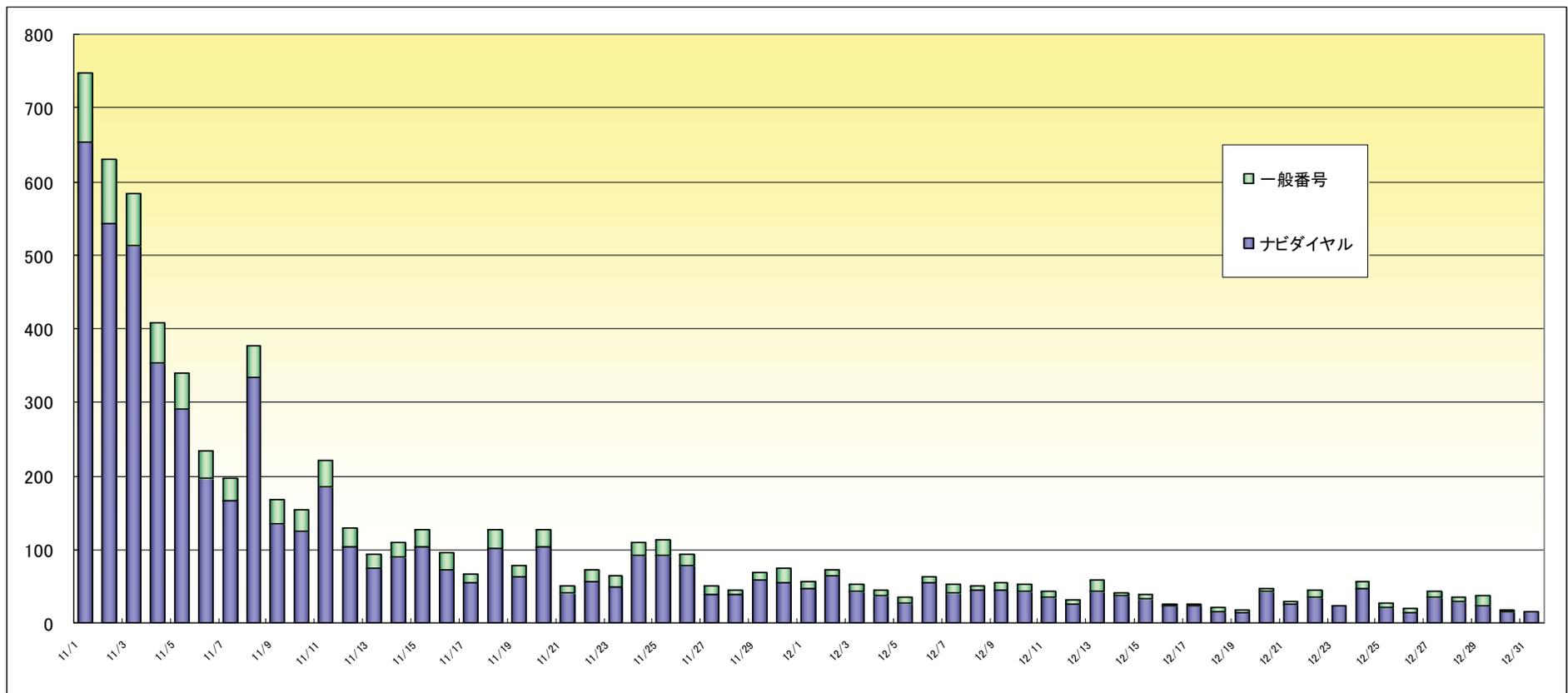
6 応答状況〔時間帯別〕



◆ 時間帯別の応答状況を見ると、17時以降に回答率が比較的低下している傾向が読み取れる。17時以降の入電が想定以上に減らなかった事が理由として考えられる。特に、17時台の対応に関しては、もう少し稼働を増加させるなど、今後の検討課題と考えられる。

2. 応答状況

7 センター稼働〔期間外〕着信件数



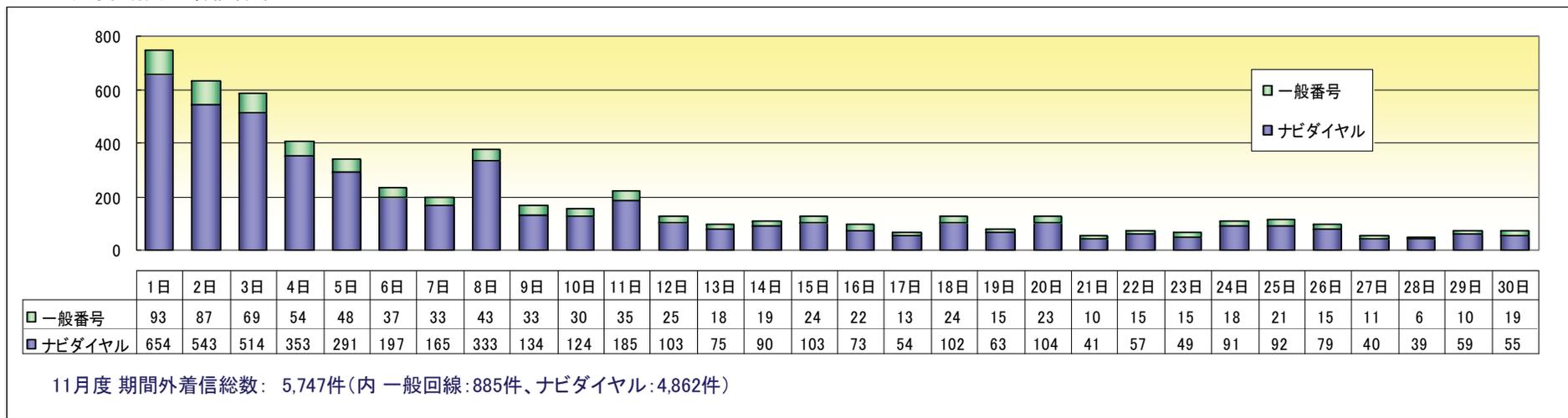
期間外着信総数: 6,977件 (内 一般回線: 1,095件、ナビダイヤル: 5,882件)

◆ 11月の前半は引き続き比較的入電があったが、11月後半から12月にかけて徐々に減少している。

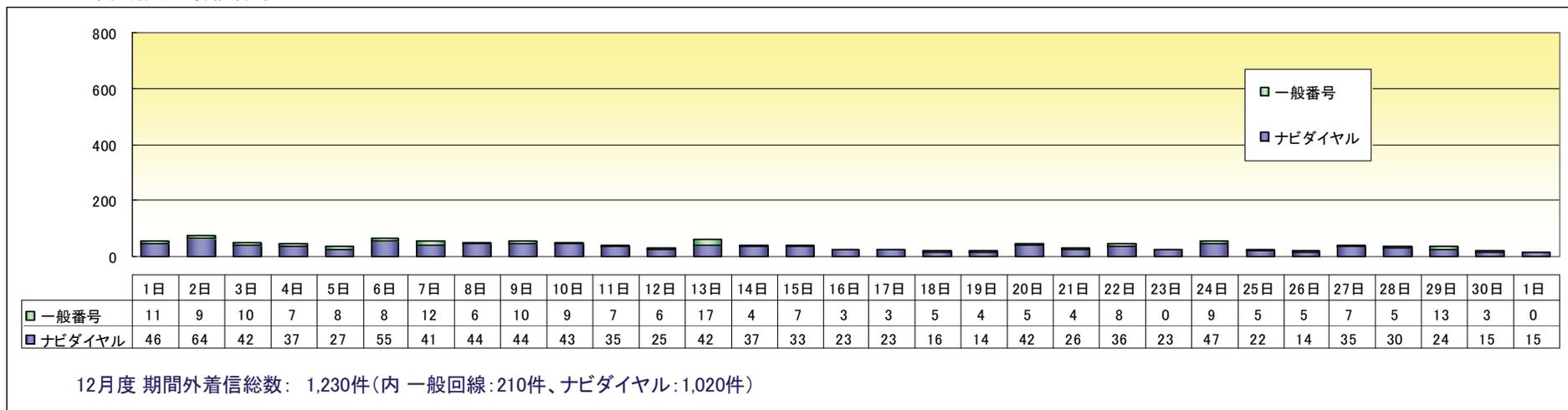
2. 応答状況

8 センター稼働〔期間外〕日別詳細件数

■11月度 期間外着信件数

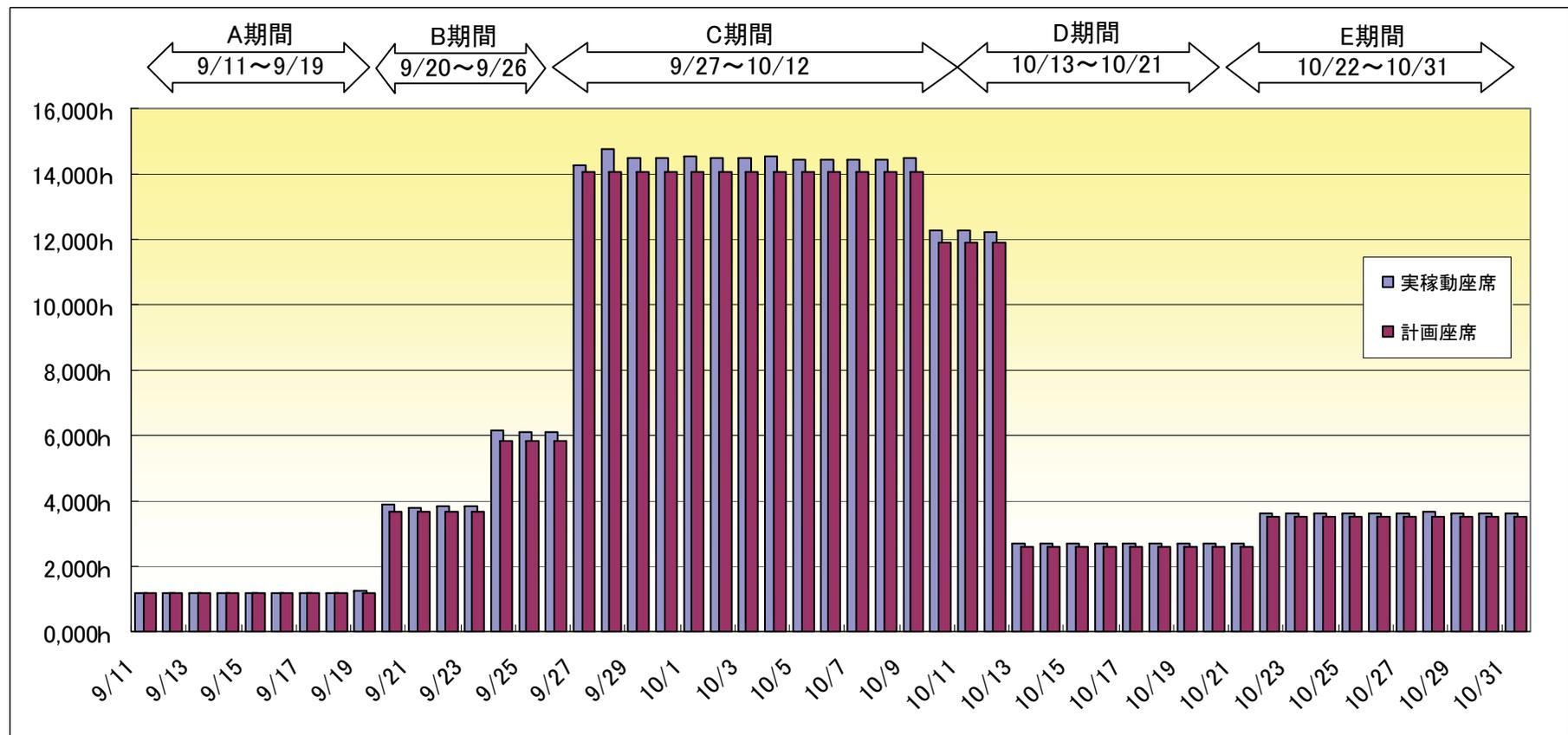


■12月度 期間外着信件数



3. コールセンター稼働状況

1 オペレーター稼働状況〔日別〕

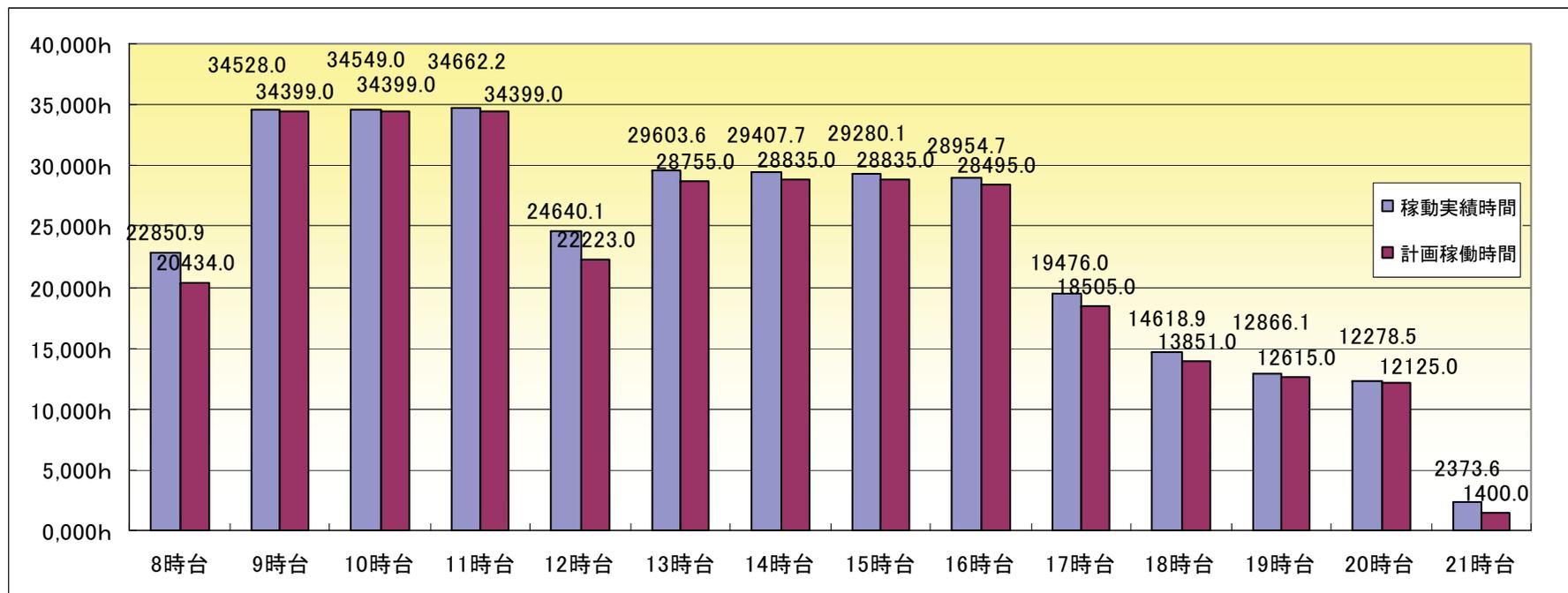


計画座席： 319,270席 / 実稼働座席： 330,089.5座席 / 平均達成率： 103.4%

◆ オペレーター稼働状況に関しては、平均でも日別でも計画に対しての稼働を確保することができた。当日の想定外欠勤などに対する施策としてシフト作成段階から計画座席よりも多めオペレーターを配置した事などが理由として挙げられる。

3. コールセンター稼働状況

2 オペレーター稼働状況〔時間帯別〕



依頼稼働時間： 319,270時間 / 総稼働時間： 330,089.5時間 / 平均達成率： 103.4%

◆ 時間帯別の平均稼働状況を見ると、どの時間帯も稼働座席を確保できている。時間帯別では8時台・12時台・21時台が大きく予定時間(計画時間)を超えている。8時台は、9時から勤務開始となるオペレーターの出勤が早く、5分前程からログインし受信を開始するケースも多かった事が考えられる。12時台に関しては、12時から勤務開始のオペレーターと、13時まで勤務のオペレーターが重複する時間帯となる為、予定時間を超過している。21時台に関しては、20時台で通話・後処理が終わらなかったオペレーターが作業終了まで勤務するケースがあったことが考える。

3. コールセンター稼働状況

3 オペレーター稼働状況〔日別詳細〕

	実稼働座席数	計画座席数	差分
9月11日(土)	1,213.1	1,170	43.1
9月12日(日)	1,210.8	1,170	40.8
9月13日(月)	1,201.0	1,170	31.0
9月14日(火)	1,206.1	1,170	36.1
9月15日(水)	1,215.1	1,170	45.1
9月16日(木)	1,205.7	1,170	35.7
9月17日(金)	1,208.9	1,170	38.9
9月18日(土)	1,209.0	1,170	39.0
9月19日(日)	1,217.6	1,170	47.6
A期間計	10,887.3	10,530	357.3
9月20日(月)	3,866.3	3,680	186.3
9月21日(火)	3,794.5	3,680	114.5
9月22日(水)	3,815.7	3,680	135.7
9月23日(木)	3,826.1	3,680	146.1
9月24日(金)	6,142.8	5,836	306.8
9月25日(土)	6,118.5	5,836	282.5
9月26日(日)	6,105.8	5,836	269.8
B期間	33,669.8	32,228	1,441.8
9月27日(月)	14,272.5	14,030	242.5
9月28日(火)	14,732.1	14,030	702.1
9月29日(水)	14,470.0	14,030	440.0
9月30日(木)	14,475.3	14,030	445.3
10月1日(金)	14,517.6	14,030	487.6
10月2日(土)	14,504.1	14,030	474.1
10月3日(日)	14,491.0	14,030	461.0
10月4日(月)	14,536.3	14,030	506.3
10月5日(火)	14,443.9	14,030	413.9
10月6日(水)	14,444.3	14,030	414.3
10月7日(木)	14,454.3	14,030	424.3
10月8日(金)	14,433.1	14,030	403.1
10月9日(土)	14,495.9	14,030	465.8
10月10日(日)	12,289.3	11,874	415.3
10月11日(月)	12,247.4	11,874	373.4
10月12日(火)	12,225.0	11,874	351.0
C期間	225,032.1	218,012	7,020.1

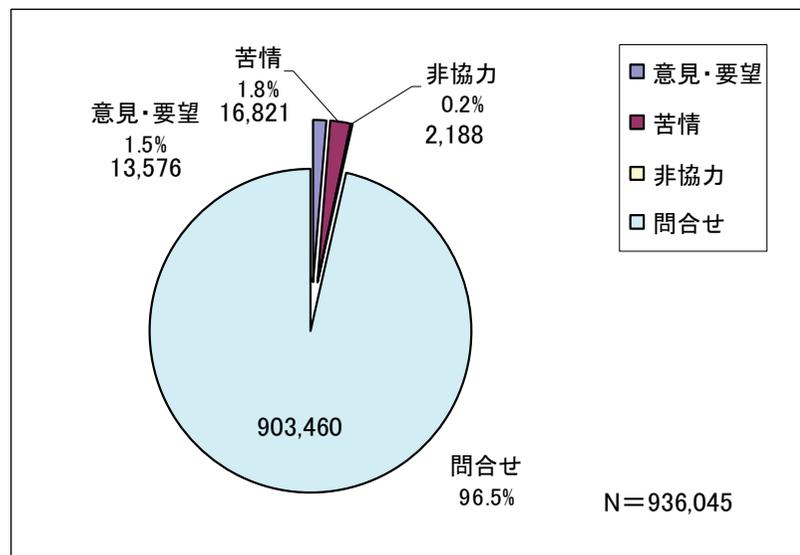
	実稼働座席数	計画座席数	差分
10月13日(水)	2,686.7	2,600	86.7
10月14日(木)	2,694.8	2,600	94.8
10月15日(金)	2,691.3	2,600	91.3
10月16日(土)	2,701.8	2,600	101.8
10月17日(日)	2,686.7	2,600	86.7
10月18日(月)	2,707.5	2,600	107.5
10月19日(火)	2,697.3	2,600	97.2
10月20日(水)	2,682.2	2,600	82.2
10月21日(木)	2,708.6	2,600	108.6
10月22日(金)	3,622.6	3,510	112.6
D期間	27,879.2	26,910	969.2
10月23日(土)	3,615.8	3,510	105.8
10月24日(日)	3,616.0	3,510	106.0
10月25日(月)	3,614.3	3,510	104.3
10月26日(火)	3,622.1	3,510	112.1
10月27日(水)	3,621.1	3,510	111.1
10月28日(木)	3,659.6	3,510	149.6
10月29日(金)	3,624.3	3,510	114.3
10月30日(土)	3,615.7	3,510	105.7
10月31日(日)	3,632.3	3,510	122.3
E期間	88,379.6	85,410	2,969.6
期間合計	385,848.0	373,090	12,758.0

◆ 稼働状況の日別詳細となる。全ての稼働日で計画座席数を上回る稼働となっている。差分(計画座席数に対して実稼働座席数が上回る)が大きくなる傾向があるのはB期間となった。
オペレーターの当日欠勤などに備え、予め計画座席よりも多めに人員を配置していたが、計画座席が多くなればその分、余剰人員も多く準備をする必要もあり、結果的に余剰人員が増加した。

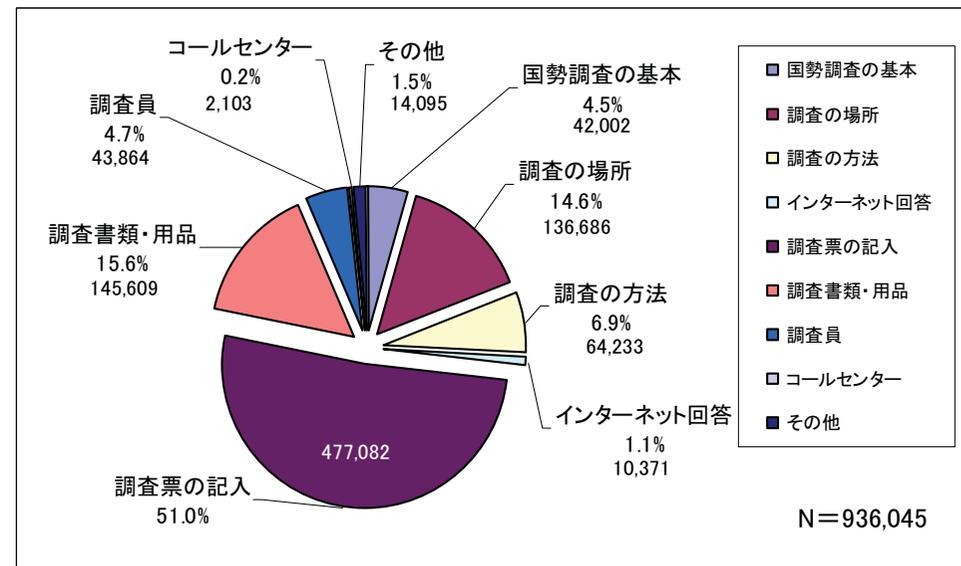
4. 応答内容

1 応答内容比率

■ 対応区分比率



■ 調査項目比率



※N値は総履歴作成件数より「選択なし(間違い電話/切断)を除いた件数

- ◆ 「対応区分比率」を見ると、96.5%が「問合せ」となっており、入電の殆どが問合せであった事が読み取れる。
- ◆ 「調査項目比率」を見ると、最も多かったのは「調査票の記入」に関してとなり、51.0%とほぼ半数であった。その次に多かったのは「調査書類・用品」に関する入電となっている。
- ◆ 「対応区分比率」「対応内容比率」と合わせて考えれば、殆どの電話が「調査票の記入」に関する問合せであったと言える。

4. 応答内容

2 応答内容

大分類	中分類	意見・要望	苦情	非協力	問合せ	大分類	中分類	意見・要望	苦情	非協力	問合せ
国勢調査の基本	調査の目的	448	499	180	4,131	調査票の記入	※質問の目的	312	158	92	7,750
	調査の利用・必要性	569	454	246	2,150		※記入・選択の仕方	1,919	654	169	427,311
	調査の期間	114	88	4	22,795		訂正の仕方	17	14	5	7,166
	回答の義務	300	403	533	3,155		筆記用具	213	104	27	17,793
	個人情報の保護	337	269	153	1,801		その他	557	322	189	12,310
	その他	279	234	71	2,789		OCR調査票	1,155	943	56	69,450
調査の対象・調査の場所	対象者の範囲・調査の場所	271	114	22	99,104	調査書類・用品	拡大文字調査票	148	52	4	1,209
	世帯の決め方	62	34	3	33,986		点字調査票	12	6		260
	学生	3		2	826		外国語調査票	17	8	1	1,049
	外国人	5	1	1	525		案内資料	618	705	11	25,921
	その他	40	31	3	1,653		提出用封筒	342	332	7	22,440
調査の方法	封入提出方式	109	66	3	5,353	調査員	その他	580	572	24	19,687
	郵送提出方式	233	131	4	28,104		接遇態度	1,603	5,410	76	3,116
	調査票未着	151	344	17	11,911		訪問日時	743	1,342	19	23,348
	調査票の再送付	81	30	3	10,605		かたり調査	17	34	2	280
	その他	413	312	33	6,330		不適切行為(エスカレ)		1		1
インターネット回答	調査の方法	35	7	2	1,623	コールセンター	その他	884	1,663	42	5,283
	利用案内の内容	20	11		957		接遇態度	17	69	1	16
	利用案内の未着	11	19		631		受付体制	102	116	4	489
	利用案内の再送付		1	1	135		応答状況	16	55		140
	ログイン時のトラブル	11	19	2	1,271		受付漏れ		3		4
	表示上のトラブル	8	4		346		説明不足	8	28		36
	入力・登録時のトラブル	26	17	1	1,635		処理・対応	20	118	2	172
	調査区番号・世帯番号の記入漏れ	10	34		2,352		その他	80	98	2	507
	セキュリティ	13	7		153		その他	624	873	170	12,428
	アンケート	3			29						
その他	20	12	1	944	合計		13,576	16,821	2,188	903,460	

	間違い電話	切断
選択なし	2,144	22,117

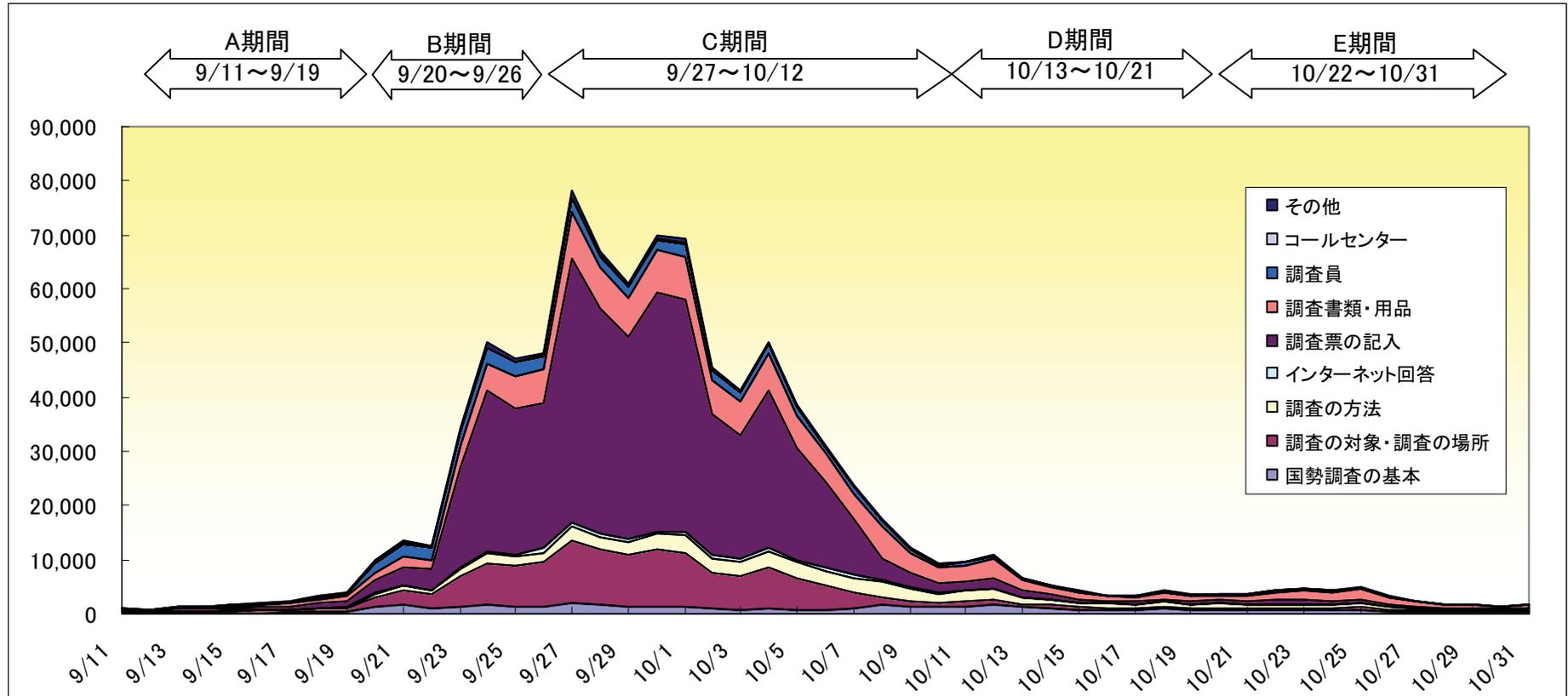
履歴件数総計	960,306
--------	---------

※「選択なし」は総履歴作成より、「間違い電話」「切断」の為、分類が出来なかったものです。

※「意見・要望」「苦情」「非協力」「問合せ」の各項目で最も多かった分類の枠を黄色で彩色し赤字(太字)に、次に多かった分類を赤字(太字)とした。

4. 応答内容

7 応答内容〔日別〕

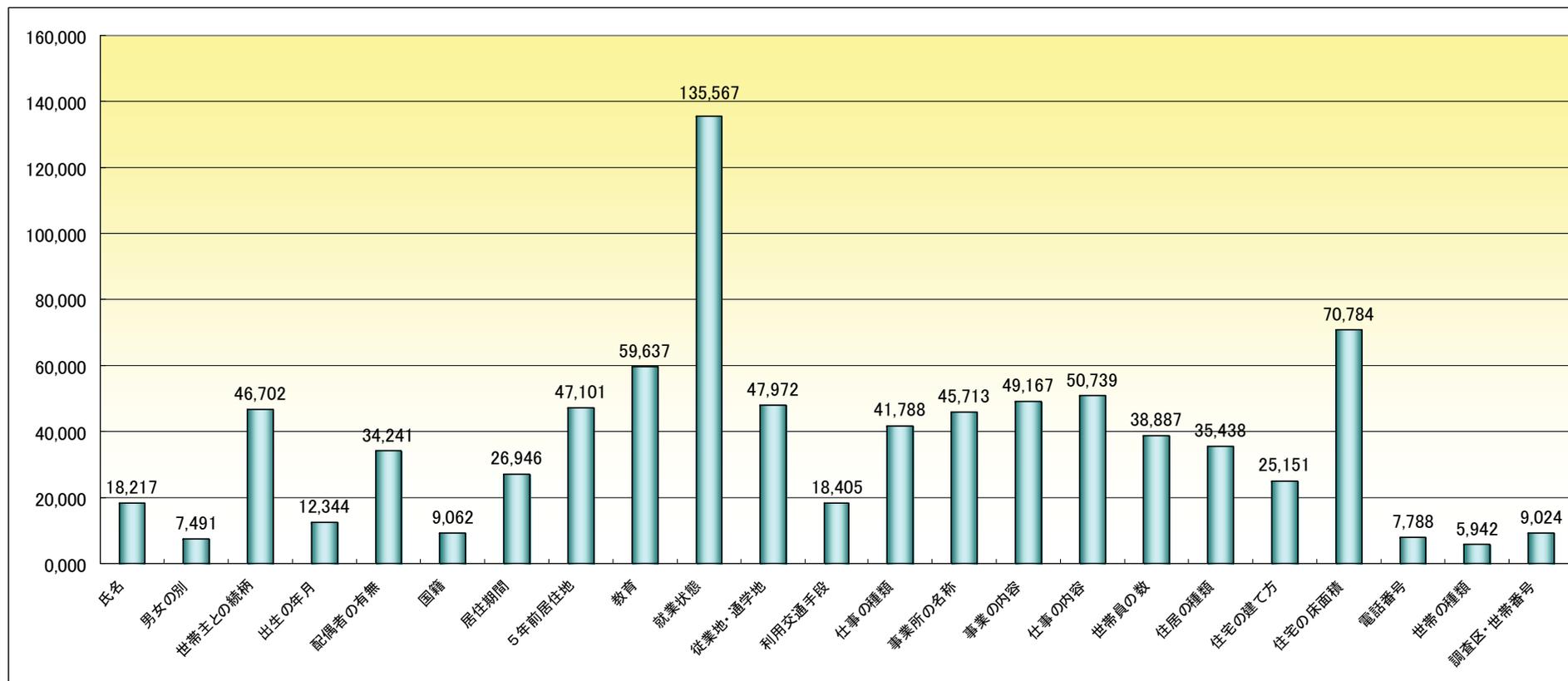


◆ 日別の対応内容分類を見ると「調査票の記入」に関しての入電件数が、9月23日より大幅に伸びている事が読み取れる。9月23日の調査票配布により世帯の方の手元へ調査票が届いた事が入電増の理由と考えられる。

◆ 全期間を通じて平均的に入電件数が推移したのが「調査書類・用品」の項目となっている。10月9日以降、全体的に減少傾向にあるが、この項目だけはある程度の割合で入り続けた。「調査票が無い」や「提出の確認のお願いが入った」などと言った入電が続いたものと推測される。

4. 応答内容

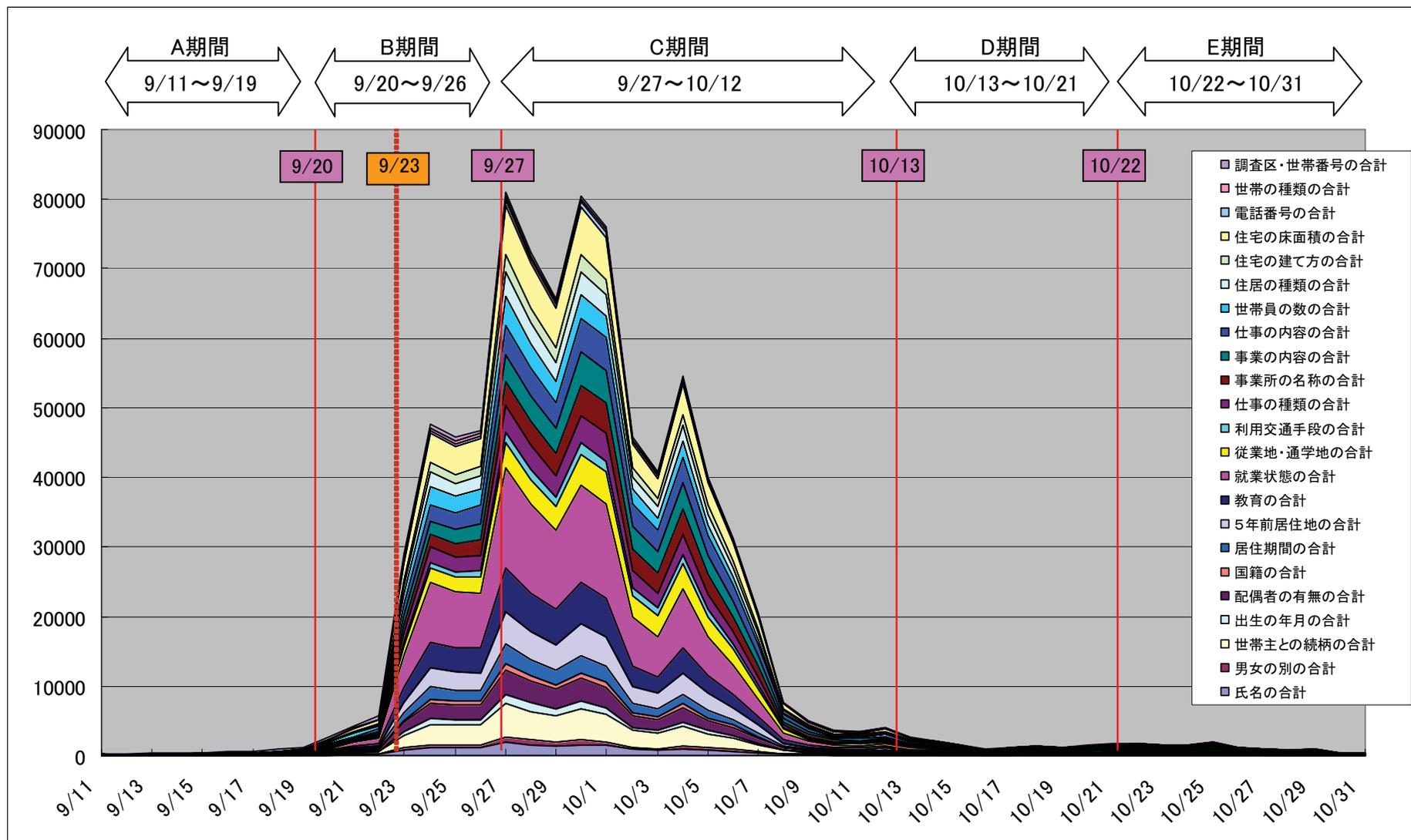
8 調査項目



- ◆ 調査項目別の問合せ件数で、135,567件と最も多かったのは「就業状態」への問合せであった。世帯の方からの「ホットボイス」でも「オペレーターヒアリング」でも、「年金受給者はどう記入するのか?」という問合せが多かった事からも、多くの入電があった事が裏付けられる。
- ◆ 「就業状態」の次に入電の多かった項目は「住宅の床面積」となった。「平米と坪数」に関する入電が多かった。こちらも「ホットボイス」「オペレーターヒアリング」に同様の声が上がっている。

4. 応答内容

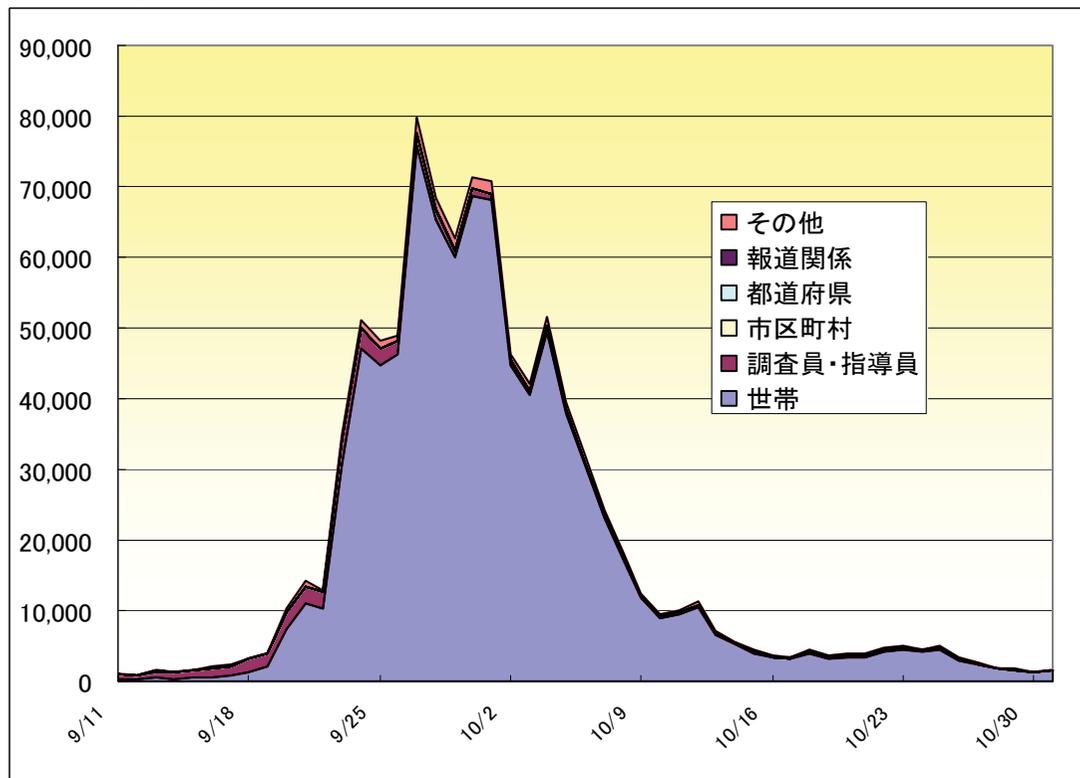
9 調査項目〔日別〕



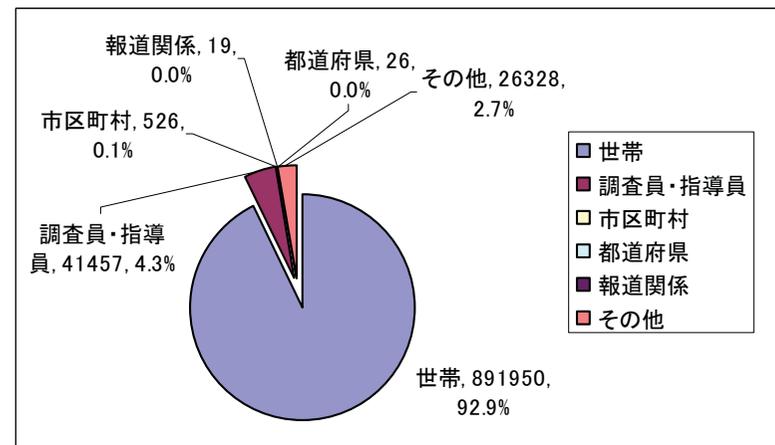
4. 応答内容

10 入電者分類

■ 日別入電者分類



■ 入電者比率



No.	入電者	意見・要望	間違い電話	苦情	切断	非協力	問合せ
1	世帯	13,058	0	16,356	0	2,186	860,350
2	調査員・指導員	448	0	372	0	0	40,637
3	市区町村	21	0	31	0	0	474
4	都道府県	0	0	2	0	0	24
5	報道関係	0	0	0	0	0	19
6	その他	49	2,144	60	22,117	2	1,956

- ◆ 「入電者比率」を見ると、「世帯」からの入電が891,950件と最も多く、全体での比率は92.9%となった。次に多かったのは「調査員・指導員」の41,457件で全体比率は4.3%となった。
- ◆ 「日別入電者分類」を見ると、受信開始から9月23日(木)あたりまでは「調査員・指導員」の入電比率が高い。それ以降は世帯からの入電が急激に増加している。