

平成27年国勢調査コールセンターの実施状況

I 業務の概要

1 業務内容

- 調査方法、調査の対象、調査票の記入方法など調査に関する世帯からの照会対応
- 調査書類の作成方法など調査員事務に関する調査員からの照会対応
- オンライン調査に関する技術的な照会への対応

2 実施期間 平成27年 8月24日（月）～10月31日（土） ※11月2日も発信のみ実施

3 実施体制

- (1) 設置拠点 6 拠点（北海道、宮城県、東京都、福岡県、沖縄県）
- (2) 設置座席数 334,575席（期間中累計）

4 実施状況の概況

《世帯専用コール》着信：1,470,196件 応答：1,274,772件（応答率 86.7%）
《調査員専用コール》着信：128,066件 応答：97,533件（応答率 76.2%）
《オンライン調査テクニカルサポート》対応件数：24,199件

II コールセンターの対応状況

1 コールセンター（世帯専用コール、調査員専用コール）

(1) 日別着信・応答件数

- コールセンター設置期間中の総着信件数は1,598,262件で、これを回線別にみると、世帯専用コールが1,470,196件（総着信件数に占める割合92.0%）、調査員専用コールが128,066件（同8.0%）であった。

これは、平成22年調査（総着信件数1,106,545件）比で144.4%と大きく増加した。

- 着信数及び応答数を日別にみると、世帯専用コールでは、9月10日（木）～9月20日（日）のオンライン回答受付期間と、9月26日（土）～9月30日（水）の調査票配布期間に着信が集中している。【図1-1】

調査員専用コールの状況をみると、9月10日（木）～9月12日（土）の『インターネット回答の利用案内』の配布期間、9月24日（木）～9月30日（水）の回答状況の確認期間の後半から調査票配布期間及び10月14日（水）～10月20日（火）の未提出世帯の特定・未提出世帯からの回収期間を中心に着信がみられる。また、8月24日（月）～9月9日（水）の調査員事務打合せ会、受け持ち調査区の確認期間についても想定を超える着信がみられた。【図1-2】

図1-1 日別着信・応答件数及び応答率（世帯専用コール）

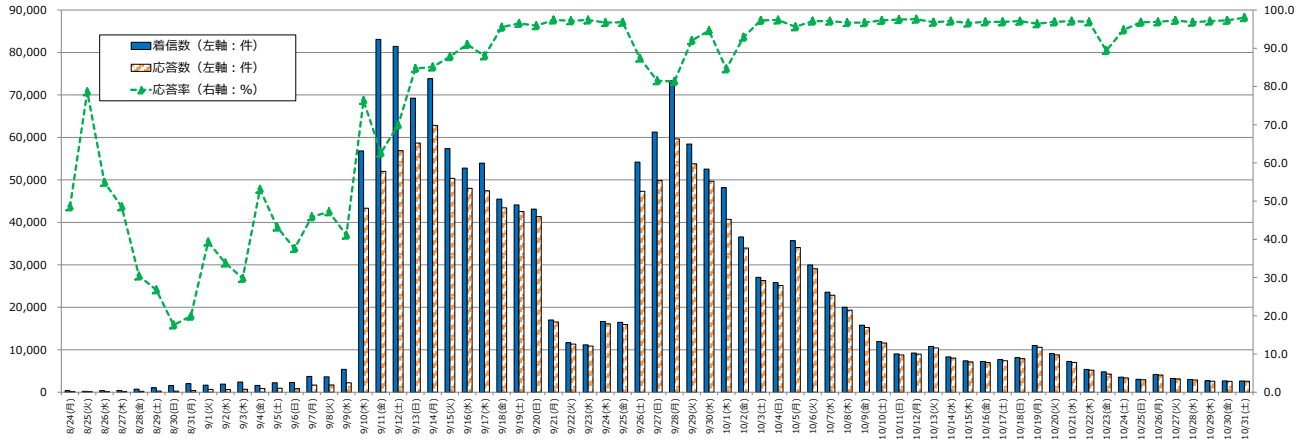
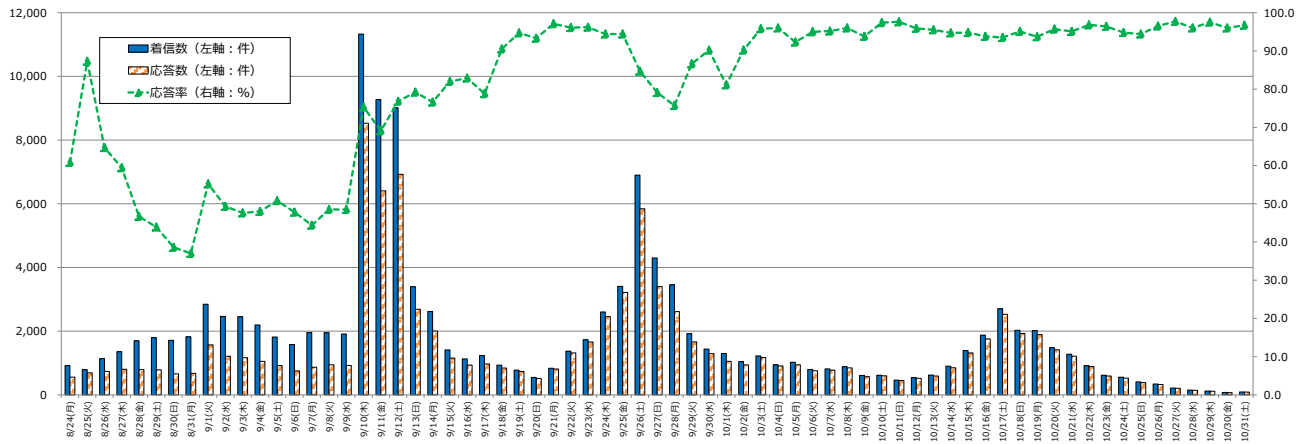


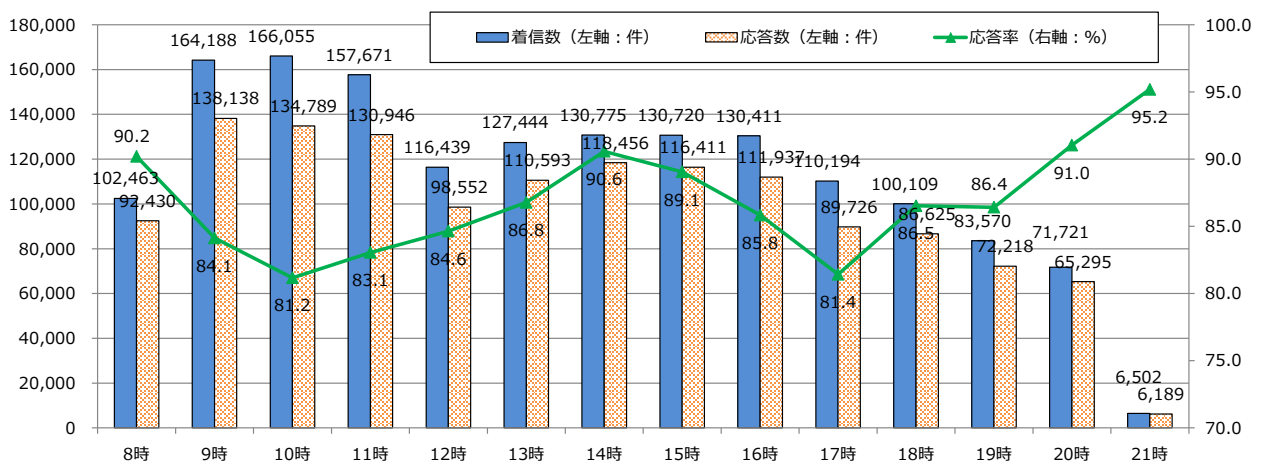
図1-2 日別着信・応答件数及び応答率（調査員専用コール）



(2) 時間帯別着信・応答件数

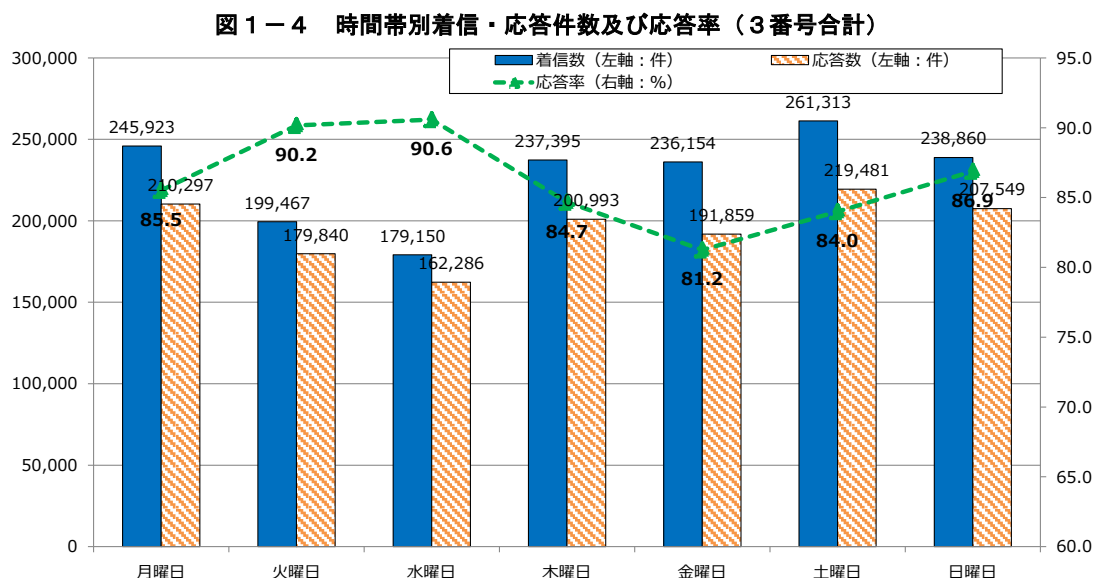
着信数及び応答数を時間帯別にみると、一日のうち9～11時台、13～17時台に着信のピークがみられる。【図1-3】

図1-3 時間帯別着信・応答件数及び応答率（3番号合計）



(3) 曜日別着信・応答件数

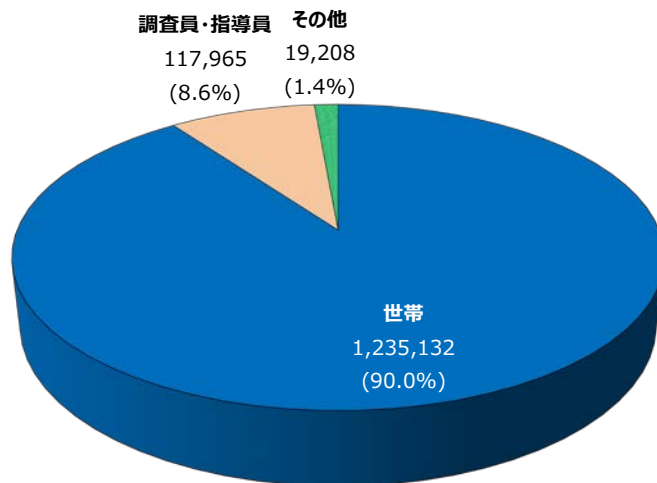
着信数及び応答数を曜日別にみると、月曜日及び土曜日に着信が多い。【図1-4】



(4) 主な照会内容と平均通話時間

- 応答数について、照会者の内訳をみると、世帯が1,235,132件（総応答数に占める割合90.0%）と最も多く、次いで調査員・指導員が117,965件（同8.6%）、その他が19,208件（1.4%）となっている。【図1-5】

図1-5 照会者別応答件数及び割合（3番号合計）

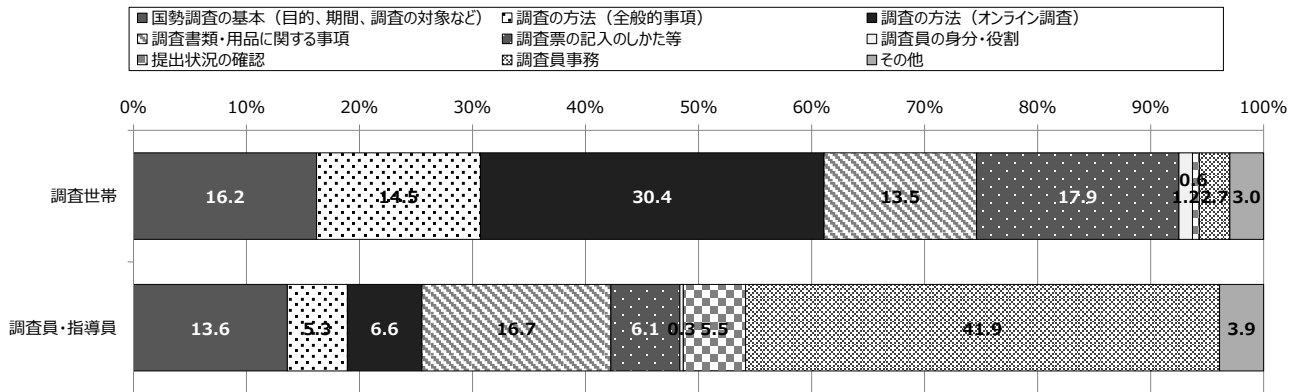


※「その他」：コールセンターでは対応しない者・団体等（市区町村など）、不詳も含む

- 世帯からの照会内容をカテゴリ分けしてその割合をみると、インターネット回答の方法などからなる「調査の方法（オンライン調査）」が30.4%と最も高く、次いで「調査票の記入のしかた等」（17.9%）、調査の目的や調査の対象などからなる「国勢調査の基本」（16.2%）などとなっている。

また、調査員については調査書類の作成方法等からなる「調査員事務」が41.9%と最も高く、次いで「調査書類・用品に関する事項」(16.7%)、「国勢調査の基本」(13.6%) などとなっている。【図1-6】

図1-6 照会者別主な照会内容(3番号合計)



※照会者不詳、「その他」の値を除く。また、照会内容の分類不能の値を除く。

○ 調査世帯において最も照会の多かった「調査の方法(オンライン調査)」について、照会内容をより詳細にみると、オンライン調査に関する「要望・希望」が35.4%と最も高く、次いで「操作方法(回答入力)」(28.1%)、「操作方法(ログイン操作)」(12.2%) などとなっている。

また、調査員・指導員において最も照会の多かった「調査員事務」について、照会内容をより詳細にみると、「調査書類の配布方法」が37.0%と最も高く、次いで「調査書類の作成方法」(34.6%)、「回答状況の伝達」(12.2%) などとなっている。

【図1-7、8】

図1-7 世帯において照会の多かった事項の詳細件数及び割合(オンライン調査)

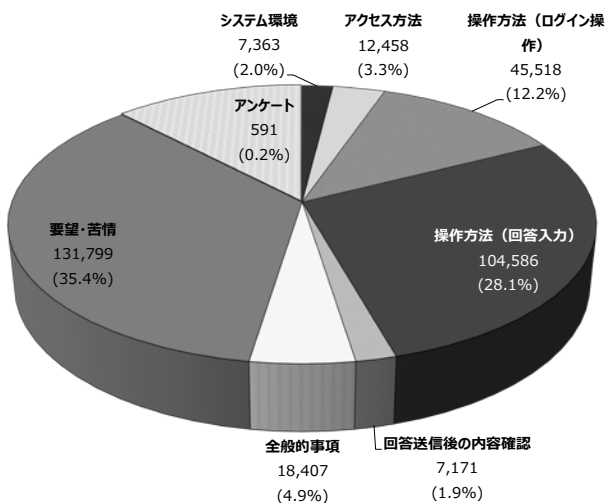
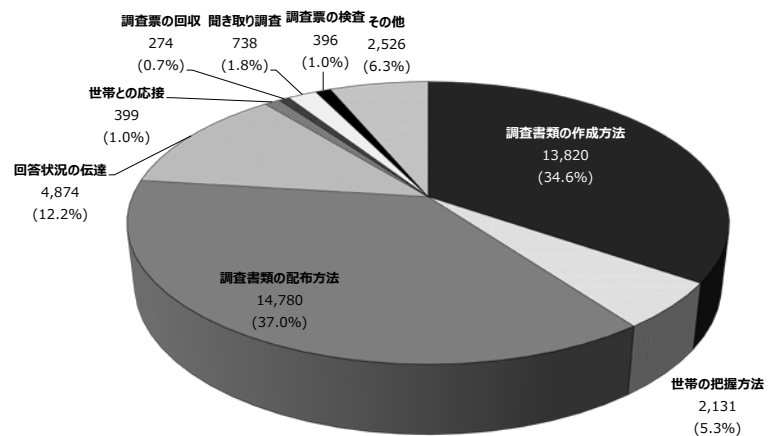
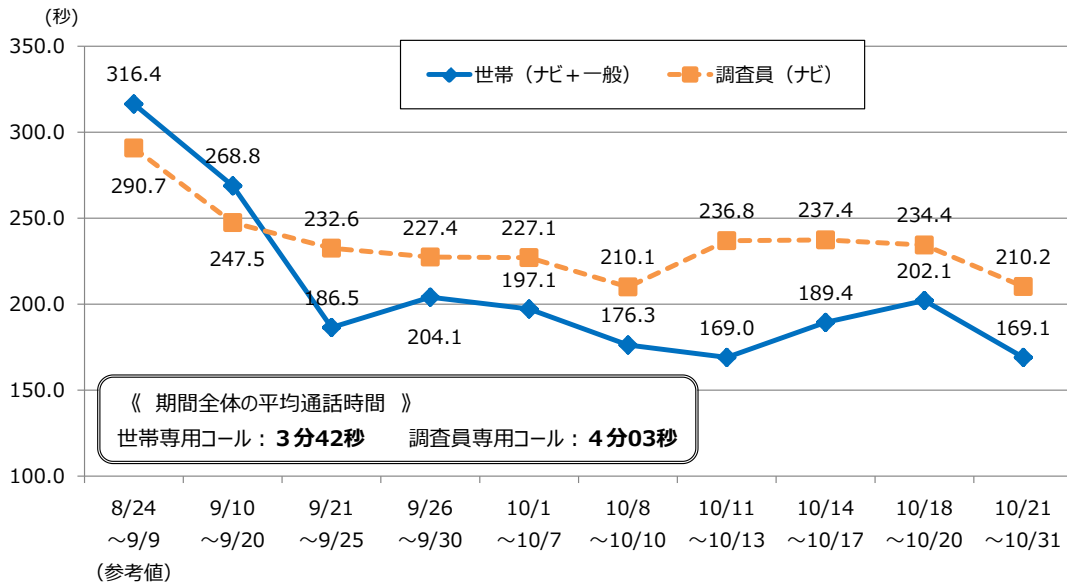


図1-8 調査員・指導員において照会の多かった事項の詳細件数及び割合(調査員事務)



- 平均通話時間についてみると、世帯専用コールが3分42秒、調査員専用コールが4分03秒となっている。また、期間別に平均通話時間の動きをみると、期間の前半でオペレータの習熟度が高まっていなかったこと、オンライン調査に関する照会が集中したことで通話時間が長くなっている。【図1-9】

図1-9 回線別、期間別平均通話時間

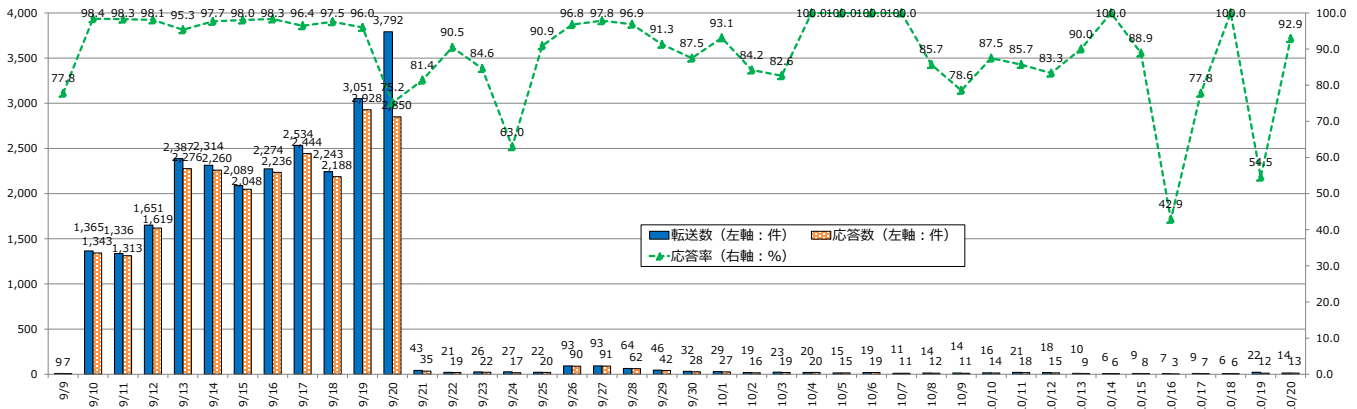


2 オンライン調査テクニカルサポート

(1) 日別転送・応答件数

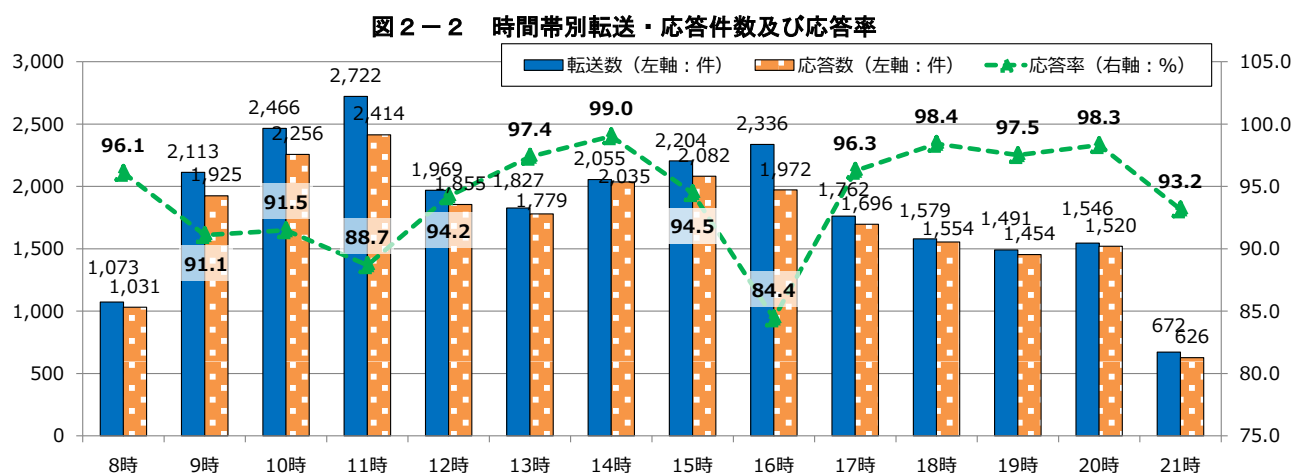
オンライン調査テクニカルサポート（以下、「テクサポ」という。）の開設期間中の転送数は25,814件、うち応答数は24,199件（応答率93.7%）となった。これを日別にみると、9月10日（木）～9月20日（日）のオンライン回答受付期間に転送数が集中している。【図2-1】

図2-1 日別転送・応答件数及び応答率



(2) 時間帯別転送・応答件数

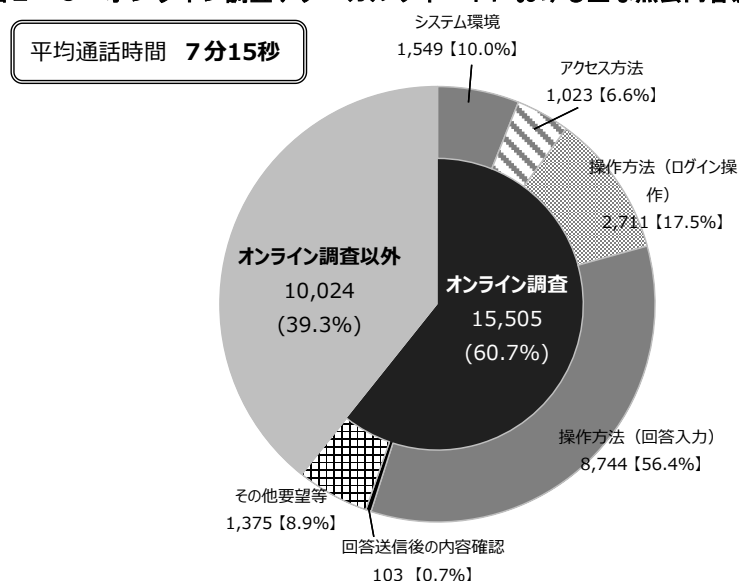
テクサポへの転送数及び応答数を時間帯別にみると、一日のうち9～11時台、14～16時台に着信のピークがみられる。【図2-2】



(3) 主な照会内容と平均通話時間

- テクサポにおける照会内容をカテゴリ分けしてその割合をみると、オンライン調査に関する内容が15,505件（割合60.7%）、オンライン調査以外の内容が10,024件（39.3%）となっている。
- オンライン調査に関する内容について詳しくみると、「操作方法（回答入力）」が8,744件（オンライン調査関係に占める割合56.4%）と最も多く、次いで「操作方法（ログイン操作）」が2,711件（同17.5%）、「システム環境」が1,549件（同10.0%）などとなっている。
- 平均通話時間は7分15秒となっており、利用環境や事象の確認を詳細に行うため、コールセンター比で倍の時間を要している。【図2-3】

図2-3 オンライン調査テクニカルサポートにおける主な照会内容及び平均通話時間



※図中の【 】は、「オンライン調査」15,505件に占める割合。
 ※複数回答があるため、件数を足し上げても応答数に一致しない。