

## 雪に関する市民相談窓口の受付体制について（青森地区）

### 1 雪に関する市民相談窓口の概要

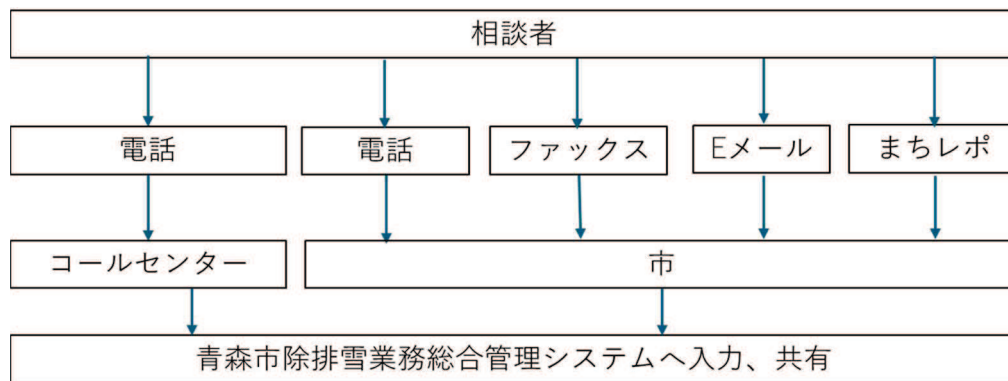
[受付内容] 市民からの雪処理や各種雪対策に関する相談・要望について

[受付期間] 令和7年12月1日から令和8年3月31日（開設期間中は無休）

[受付時間] 午前8時30分から午後6時00分

[受付方法] 電話、窓口、ファックス、Eメール、まちレポあおもり

### 2 相談受付フロー



### 3 相談件数内訳（3月31日現在）

受付区分	受付媒体	相談件数（件）	構成比
コールセンター	電話	8,876	37.8%
		3,336	14.2%
市	Eメール	2,610	11.1%
	ファックス	221	0.9%
	アプリ	8,148	34.7%
	その他	297	1.3%
合 計		23,488	100.0%

### 4 コールセンター運営体制について

委託契約書及び受託者からの提案書による運営体制は次の通り。

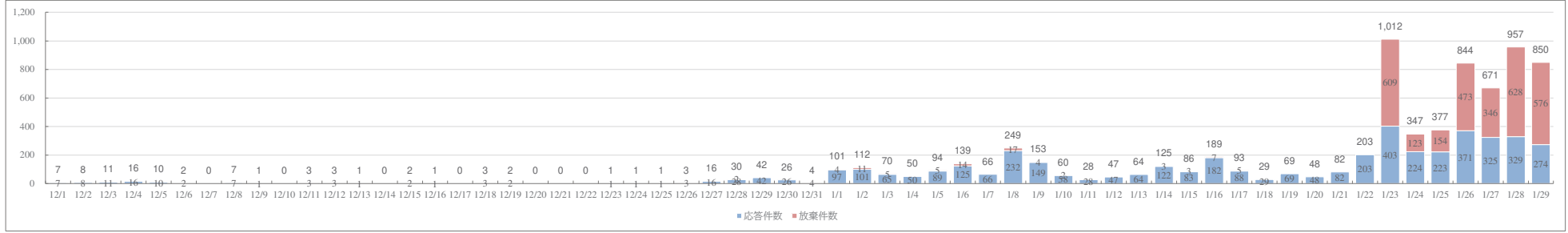
[人員と回線] 平常時の3回線から豪雪時には人員を増加し8回線 +  $\alpha$

[サービスレベル] 応答率90%以上

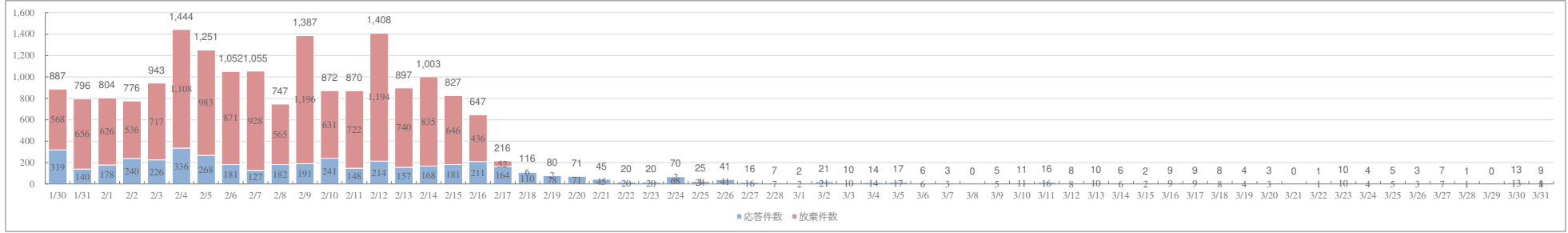
[サービスレベル] 平均対応時間300秒以内

【入電・応答・放棄件数】

<R7.12.1~R8.1.29>

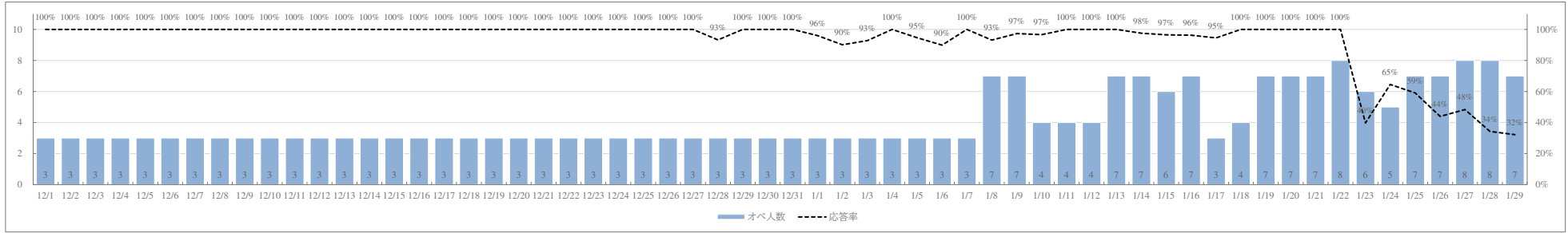


<R8.1.30~>

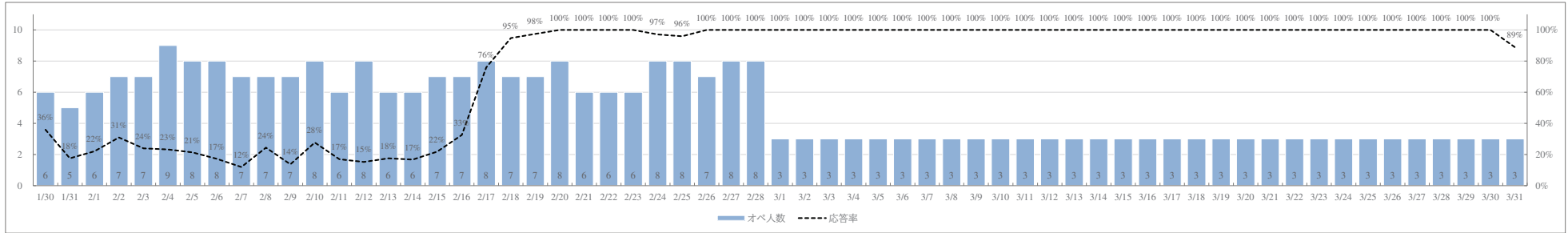


【従事オペレーター数と応答率】

<R7.12.1~R8.1.29>

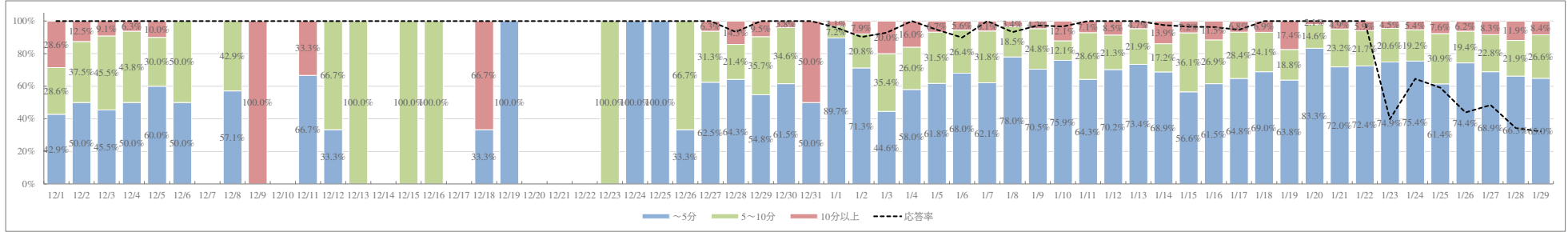


<R8.1.30~>

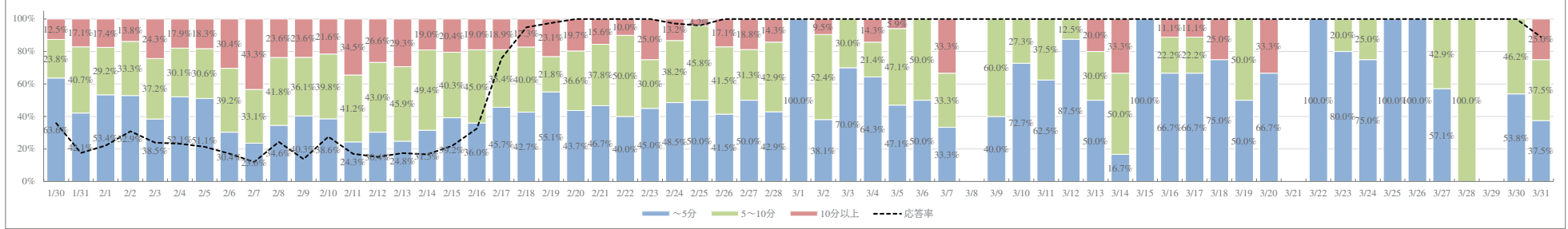


【通話時間ごと応答件数構成比と応答率】

<R7.12.1~R8.1.29>

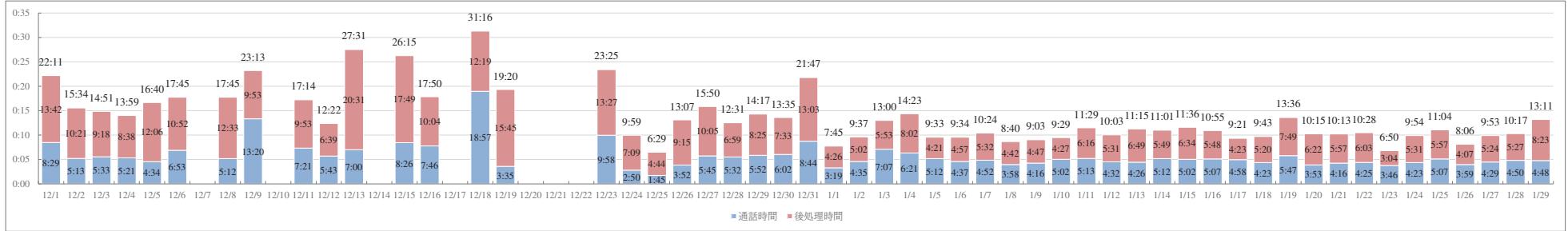


<R8.1.30~>



【平均対応時間（通話時間+後処理時間）】

<R7.12.1~R8.1.29>



<R8.1.30~>

