**過去のコールセンター運営実績**

**府民お問合せセンター　過去のサービスレベル目標と達成値**

**＜平成24（2012）年度から平成28（2016）年度のサービスレベル目標と達成率を公表いたします＞**

**府民お問合せセンター　ピピっとライン  
平成24（2012）年度から平成28（2016）年度の運営実績**

**【1】電話放棄率**

達成目標値：　5％以内

すばやくお電話をお取りすることで、電話放棄率を5％以下にすることを目指します。  
※電話放棄とは、お電話がつながらないために、電話をお切りになること（但し、センター着信から5秒以内の切断は除く）をいいます。

平成24（2012）年度　年間平均値 3.6％  
平成25（2013）年度　年間平均値 0.9％  
平成26（2014）年度　年間平均値 0.6％  
平成27（2015）年度　年間平均値 1.2％  
平成28（2016）年度　年間平均値 1.2％

**【2】設定時間内応対**

達成目標値：　85％以上

皆様とすぐにつながるお問合せセンターであるために、おかけいただいたお電話の85%以上を10秒以内にお取りすることを目指します。

平成24（2012）年度　年間平均値 96.4％  
平成25（2013）年度　年間平均値 99.0％  
平成26（2014）年度　年間平均値 99.3％  
平成27（2015）年度　年間平均値 98.8％  
平成28（2016）年度　年間平均値 98.8％

**【3】一次回答率（ワンストップ率）**

達成目標値：　90％以上

いただいたお問合せの90％以上を担当部局へ転送することなく、その場でお答えすることを目指します。

平成24（2012）年度　年間平均値 95.7％  
平成25（2013）年度　年間平均値 98.9％  
平成26（2014）年度　年間平均値 98.8％  
平成27（2015）年度　年間平均値 98.8％  
平成28（2016）年度　年間平均値 98.3％

**【4】府民の皆様からご満足いただける府民満足度**

達成目標値：　10段階で8以上

皆様のセンターに対する満足度調査（アンケート）を定期的に行い、10段階で8以上 を目指します。

※下記ページをご参照ください。

* [府民アンケート実施結果報告はこちら](https://www.pref.osaka.lg.jp/fumin/occ/enquete-1.html)