

コールセンター・ヘルプデスク対応実績

参考

期間：令和4年4月～令和5年3月

対応内容	令和4年度													標準 処理時間
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	
コールセンター入電件数	13,371	5,561	8,218	41,701	10,446	3,685	7,114	34,477	8,939	4,317	1,671	1,268	140,768	14min/件
ヘルプデスク入電件数	500	437	707	1,491	1,061	658	1,025	1,621	970	751	475	394	10,090	10min/件
ヘルプデスク窓口対応件数	130	125	145	229	322	186	213	357	243	215	153	150	2,468	15min/件
接種証明書等受付発行数	396	408	607	531	398	351	457	337	280	351	417	338	4,871	15min/件
接種券再発行数	2,069	1,170	819	1,683	2,077	877	1,084	3,505	1,578	1,221	473	332	16,888	15min/件

※集団接種の実施・終了や4回目接種の開始、オミクロン株対応ワクチン接種の開始など月ごとに状況が異なるため、対応件数に開きがあります。

【参考】コールセンター平均対応時間 【平均通話時間】 7:39 (min/件)

※直近のデータ 【平均後処理時間】 5:46 (min/件)