

住宅・土地統計調査におけるコールセンター業務について

(1) 前回の照会実績

日別及び時間帯別受電状況は別添のとおり

(2) 前回の実施状況

コールセンターを設置したことにより、世帯からの照会に対して一元的に回答することが可能となり、調査員による調査の円滑化及び都道府県・市町村における事務の効率化が図られたものの、調査期日前後に世帯からの照会が想定以上に集中したことにより当初設定した席数が不足し、電話を掛けても通じないという世帯が多くなり、世帯に迷惑がかかった。また、その場合の苦情等に対応するため、国・都道府県・市町村における事務が複雑になった。

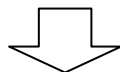
(3) 平成 25 年調査における運用案

- ・前回調査におけるピーク時の応答実績を踏まえ、弾力的に席数を配置する。
- ・調査期間の延長に伴い、設置期間についても延長する。
- ・インターネットによる調査の範囲を全国（全市町村）に拡大することを踏まえ、世帯からのインターネットに係る照会等に対応するため、業務の拡大を図る。（確認コードの初期化作業等を新たな業務として追加）

【参考】

○平成 20 年調査

期 間	席 数	時 間	席 数
8 月 16 日 ～ 9 月 15 日 (29 日間)	12 席	13 時間	4,524 席
9 月 16 日 ～ 9 月 20 日 (5 日間)	24 席	13 時間	1,560 席
9 月 21 日 ～ 10 月 15 日 (23 日間)	60 席	13 時間	17,940 席
		席数合計	24,024 席



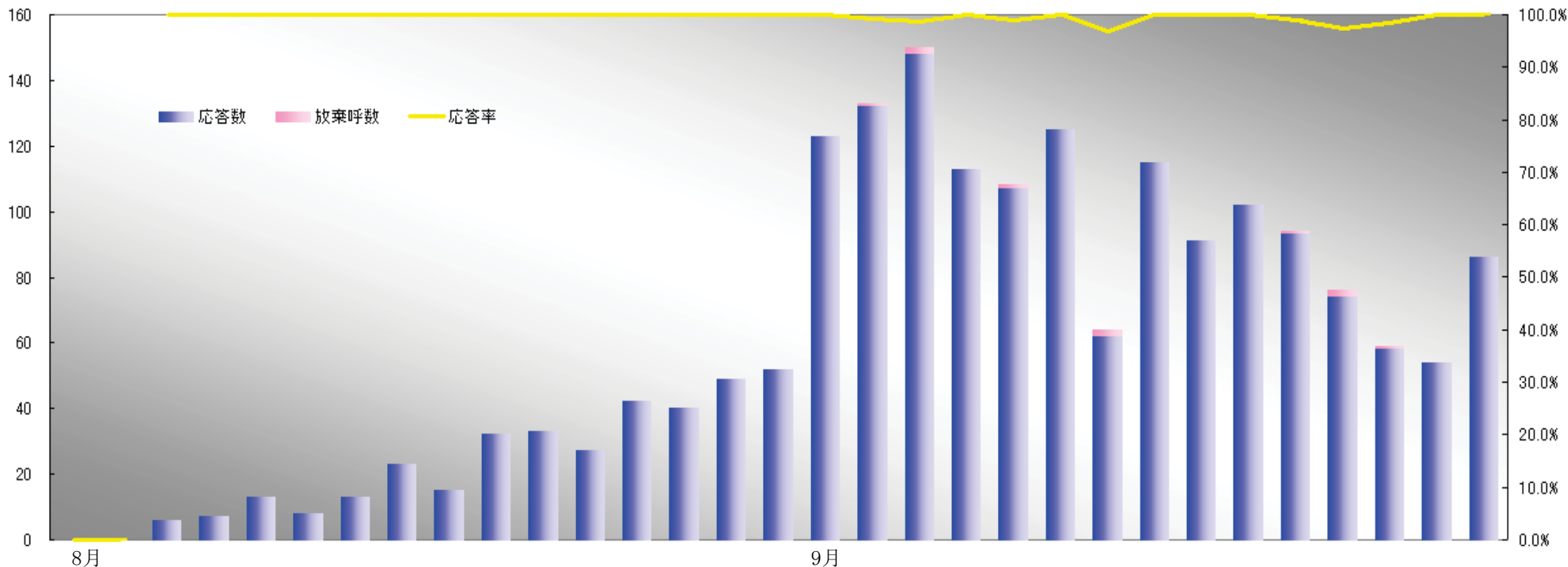
○平成 25 年調査（案）

期 間	席 数	時 間	席 数
9 月 1 日 ～ 9 月 19 日 (19 日間)	15 席	13 時間	3,705 席
9 月 19 日 ～ 10 月 7 日 (18 日間)	100 席	13 時間	23,400 席
10 月 8 日 ～ 10 月 15 日 (8 日間)	50 席	13 時間	5,200 席
10 月 16 日 ～ 10 月 27 日 (12 日間)	15 席	13 時間	2,340 席
		席数合計	34,645 席

※席数は、前回調査時の席数、応答実績等を考慮して設定している。

平成20年住宅・土地統計調査 コールセンター業務

○日別受電状況(8月16日～10月15日)

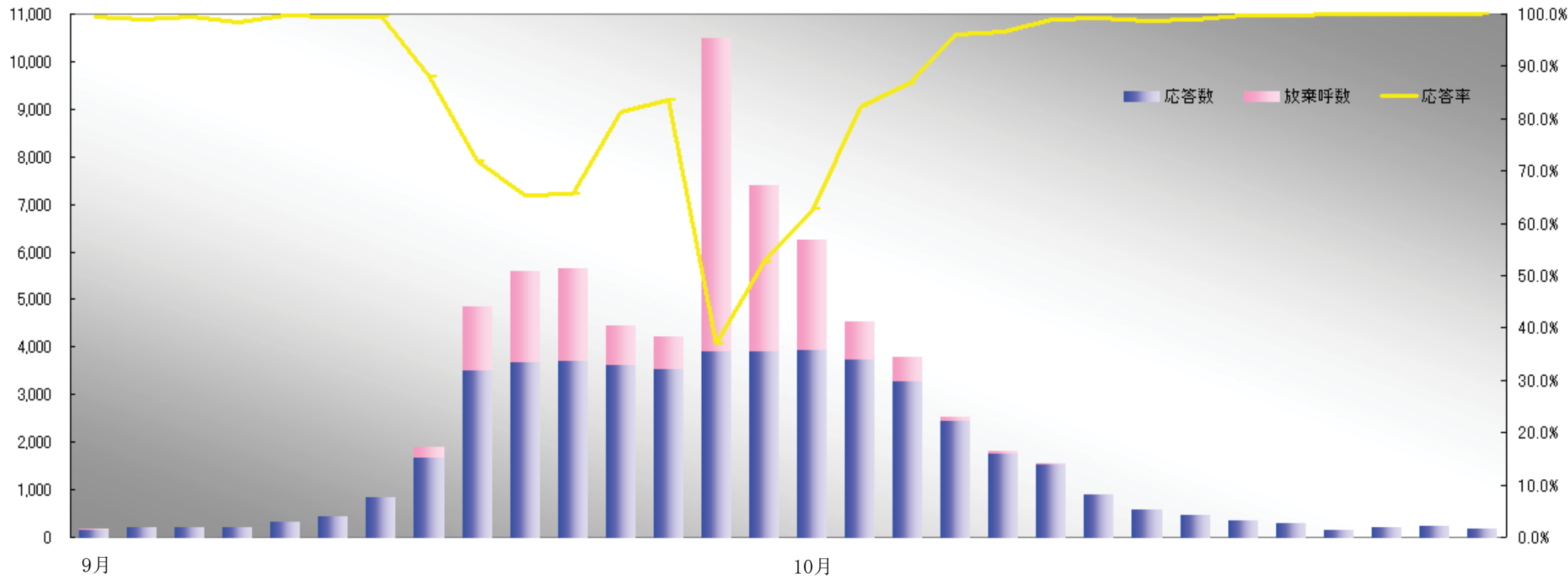


	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月
着信数	0	0	6	7	13	8	13	23	15	32	33	27	42	40	49	52	123	133	150	113	108	125	64	115	91	102	94	76	59	54	86
応答数	0	0	6	7	13	8	13	23	15	32	33	27	42	40	49	52	123	132	148	113	107	125	62	115	91	102	93	74	58	54	86
放棄呼数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	1	0	2	0	0	0	1	2	1	0	0
応答率	-	-	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	99.2%	98.7%	100.0%	99.1%	100.0%	96.9%	100.0%	100.0%	100.0%	98.9%	97.4%	98.3%	100.0%	100.0%
放棄率	-	-	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%	1.3%	0.0%	0.9%	0.0%	3.1%	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%	2.6%	1.7%	0.0%	0.0%

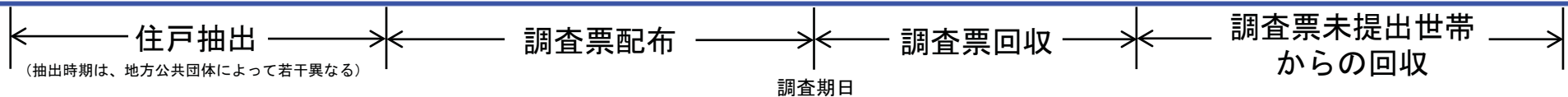
← 調査員説明会の開催

(開催時期は、地方公共団体によって若干異なる)

← 調査地域の巡回・「調査のお知らせ」の配布 →

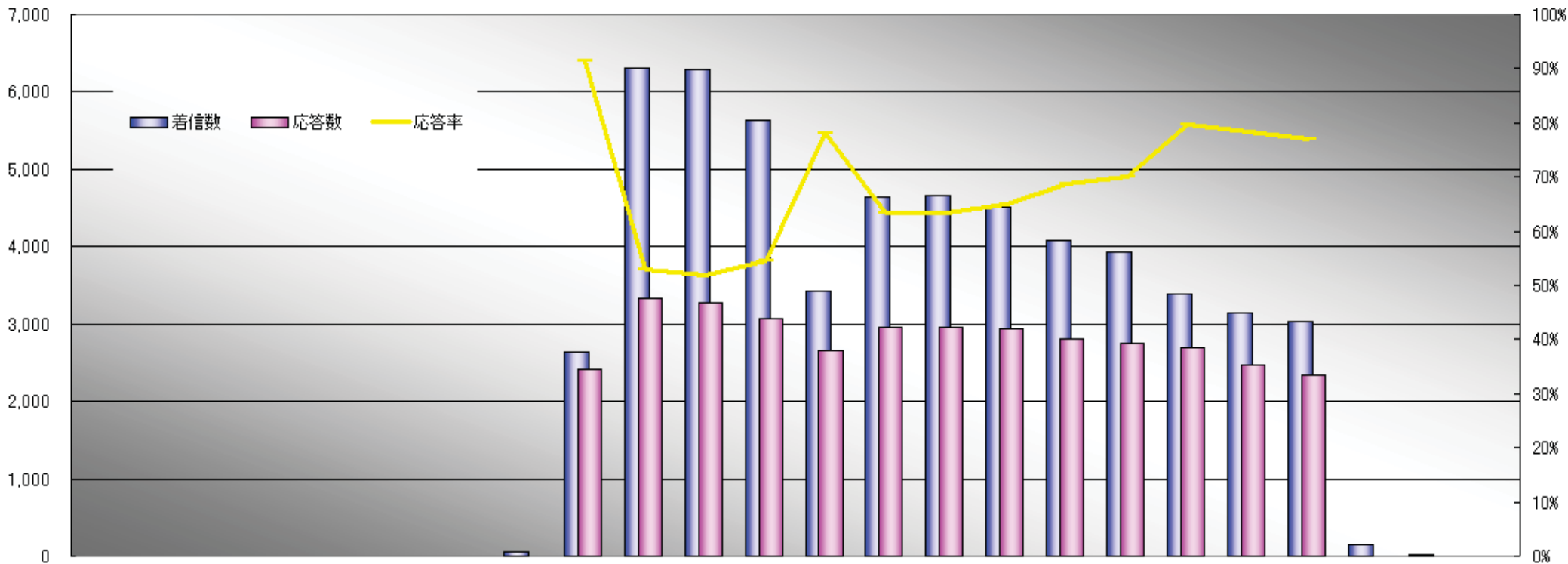


	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水
着信数	158	192	210	209	319	423	833	1,886	4,845	5,588	5,647	4,431	4,209	10,498	7,392	6,253	4,519	3,774	2,523	1,795	1,536	893	587	455	349	280	150	195	233	179
応答数	157	190	209	206	318	421	829	1,662	3,486	3,656	3,705	3,597	3,517	3,886	3,894	3,926	3,715	3,275	2,423	1,735	1,520	885	580	450	348	279	150	195	233	179
放棄呼数	1	2	1	3	1	2	4	224	1,359	1,932	1,942	834	692	6,612	3,498	2,327	804	499	100	60	16	8	7	5	1	1	0	0	0	0
応答率	99.4%	99.0%	99.5%	98.6%	99.7%	99.5%	99.5%	88.1%	72.0%	65.4%	65.6%	81.2%	83.6%	37.0%	52.7%	62.8%	82.2%	86.8%	96.0%	96.7%	99.0%	99.1%	98.8%	98.9%	99.7%	99.6%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
放棄率	0.6%	1.0%	0.5%	1.4%	0.3%	0.5%	0.5%	11.9%	28.0%	34.6%	34.4%	18.8%	16.4%	63.0%	47.3%	37.2%	17.8%	13.2%	4.0%	3.3%	1.0%	0.9%	1.2%	1.1%	0.3%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%



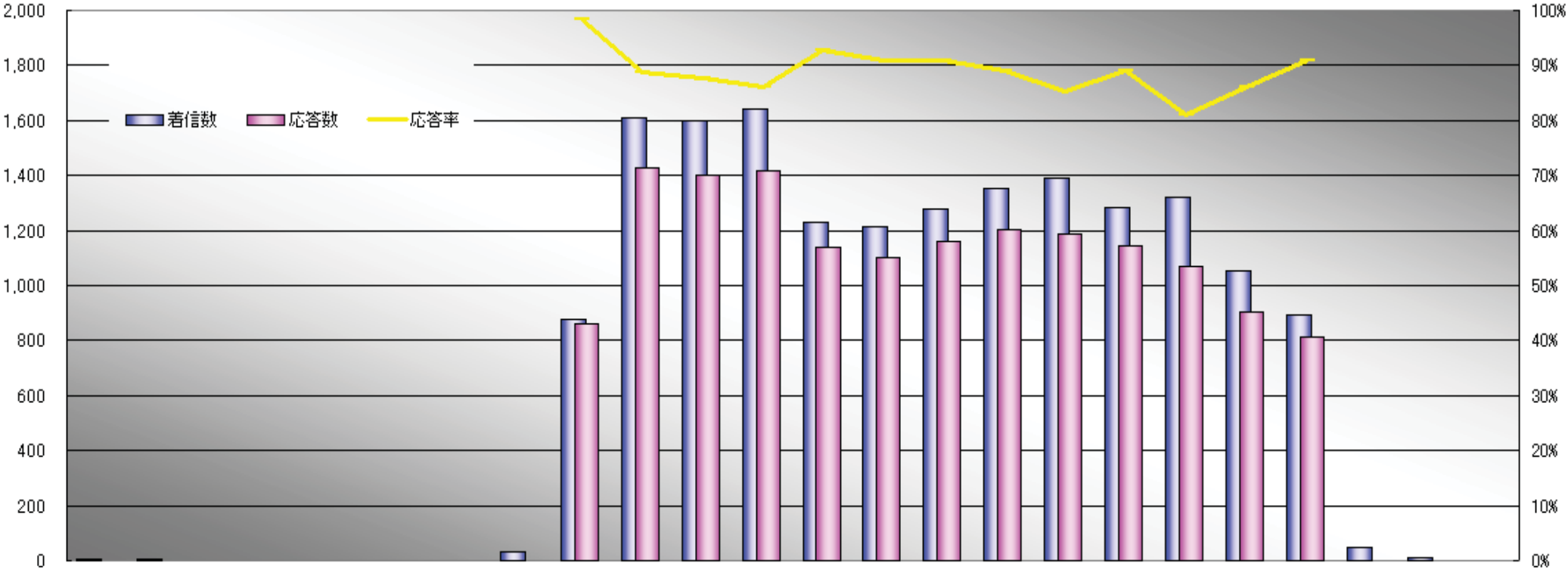
○時間帯別受電状況(8月16日～10月15日)

<平日>



	0:00	1:00	2:00	3:00	4:00	5:00	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	TOTAL
着信数	0	2	2	0	1	2	6	63	2640	6302	6297	5639	3420	4651	4661	4512	4073	3925	3389	3144	3023	151	17	6	55926
応答数									2414	3333	3267	3075	2667	2948	2958	2936	2802	2747	2698	2463	2331				36639
応答率									91.4%	52.9%	51.9%	54.5%	78.0%	63.4%	63.5%	65.1%	68.8%	70.0%	79.6%	78.3%	77.1%				65.8%

<土日祝日>



	0:00	1:00	2:00	3:00	4:00	5:00	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	TOTAL
着信数	7	3	0	0	1	2	2	31	876	1609	1597	1644	1228	1212	1279	1353	1391	1283	1320	1053	893	49	10	1	16844
応答数									862	1428	1400	1416	1138	1102	1163	1203	1187	1143	1069	906	813				14830
応答率									98.4%	88.8%	87.7%	86.1%	92.7%	90.9%	90.9%	88.9%	85.3%	89.1%	81.0%	86.0%	91.0%				88.6%