

コールセンター着信後にオペレーターが応答するまでの時間

コールセンター着信後にオペレーターが応答するまでの時間

- 機構のコールセンターにおいては、外部委託業務管理の観点から、着信後オペレーターが応答するまでの時間に係る管理指標として、機構発足時より**設定時間内応答率（サービスレベル）（※１）**を**S L A（サービスレベルアグリーメント）項目（表１）**としている。

※１ サービスレベル*

- ・オペレーターが目標の処理時間内に応答できた呼の割合を指す。
- ・お客様をどの程度お待たせして応答しているかがわかるので、電話やライブチャットのサービス指標として一般的に活用されている。

- これまで平均応答時間（※２）は管理していなかったが、今回確認したところ、令和６年度の第１～３コールセンター**平均で３７秒**であった（次頁【表２】）。なお、コールセンター業界誌である「コールセンター白書２０２４（コールセンタージャパン編集部・編）」の調査によると、回答企業の平均応答時間は、平均３４．５秒となっている。

※２ 平均応答時間（ASA：Average Speed of Answer）*

- ・オペレーターがコールに応答するまでの時間の平均値。
- ・平均値の性質から、応答速度のばらつきが大きい場合があり、この指標だけでは顧客をどの程度お待たせしているかわかりにくいことがある。
- ・サービスレベルと併用して活用することが望ましい指標とされている。

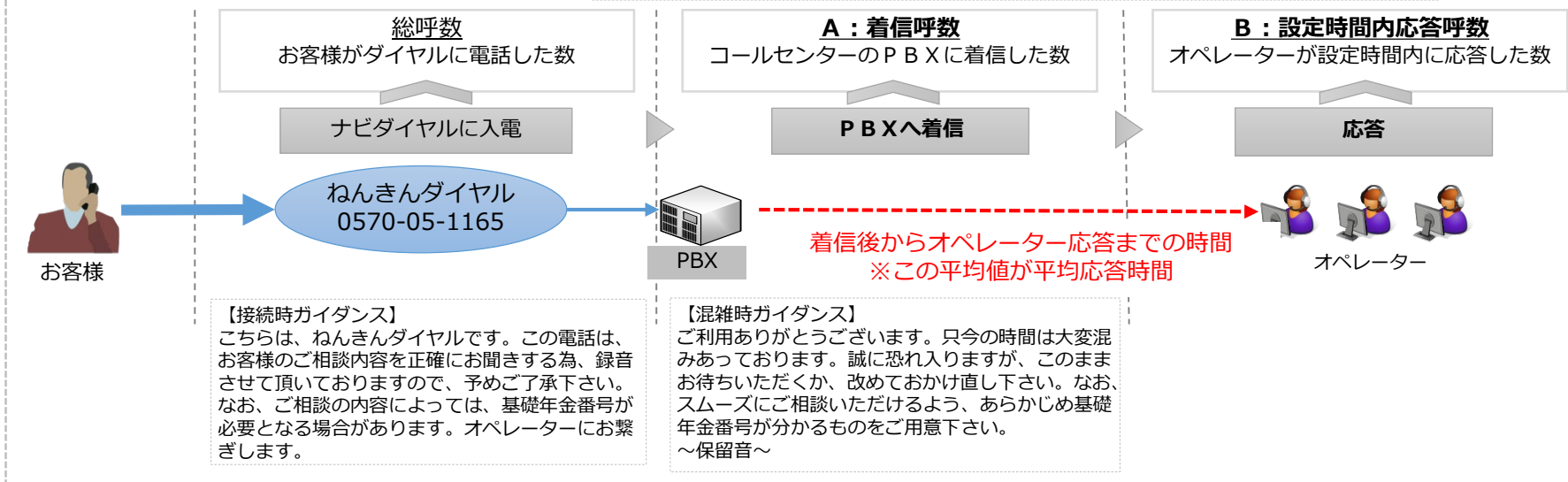
*【出典】「コンタクトセンタースーパーバイザー完全マニュアル CMBOK3.0準拠」 著作：一般社団法人 日本コンタクトセンター教育検定協会

【表１】年金電話相談等業務のS L A（抜粋）

S L A項目	S L Aの概要	内容・データ算出方法	基準値	目標値	管理サイクル
設定時間内応答率	PBX（電話交換機）に着信した後、設定時間内にオペレーターが応答できた呼数の割合	着信後60秒以内にオペレーターが応答した呼数／着信呼数	60秒以内 50%	60秒以内 80%	月次

【設定時間内応答率の算出方法】

$$\text{設定時間内応答率} = \text{B：設定時間内応答呼数} \div \text{A：着信呼数}$$

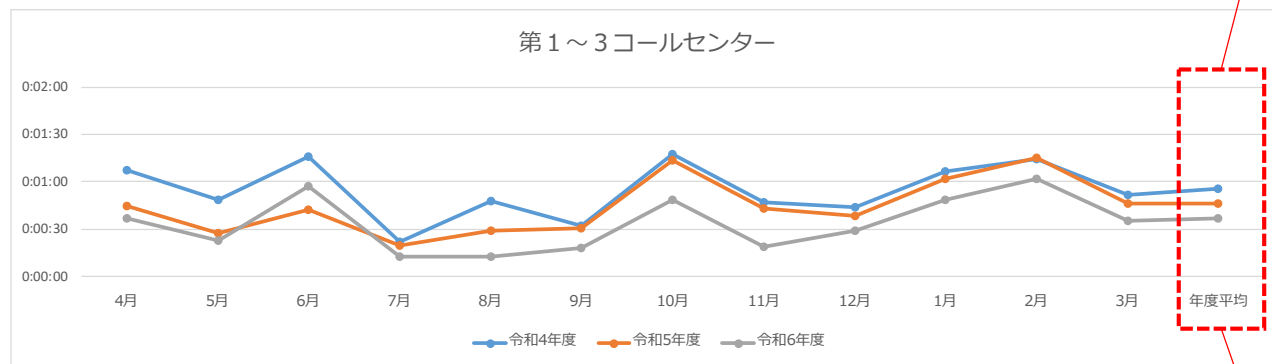


コールセンター着信後にオペレーターが応答するまでの時間

- 令和4年度から令和6年度の第1～3コールセンターにおける平均応答時間は【表2】のとおり。
- 令和4年度から令和6年度にかけて、年間の平均応答時間は短くなってきており、コールセンターにおける業務効率化等の取り組み*により、応答率とともに向上【表3】している。
- 令和6年度の繁忙期を除く6か月は、ねんきんダイヤルの応答率が80%以上と高い水準となるとともに、平均応答時間も30秒以内と比較的短くなっている。

【表2】平均応答時間

第1～3CC	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度平均
令和4年度	0:01:07	0:00:49	0:01:16	0:00:22	0:00:48	0:00:33	0:01:17	0:00:47	0:00:44	0:01:06	0:01:15	0:00:51	0:00:56
令和5年度	0:00:45	0:00:27	0:00:42	0:00:20	0:00:29	0:00:31	0:01:14	0:00:43	0:00:39	0:01:02	0:01:15	0:00:46	0:00:46
令和6年度	0:00:37	0:00:23	0:00:57	0:00:12	0:00:13	0:00:18	0:00:49	0:00:19	0:00:29	0:00:48	0:01:02	0:00:36	0:00:37



【表3】ねんきんダイヤル応答率

令和4年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度計
総呼数	274,967	219,877	504,100	170,597	258,389	189,668	390,570	231,730	211,858	335,384	355,682	271,733	3,414,555
応答呼数	177,052	150,520	224,312	140,883	170,348	144,276	182,096	163,983	156,001	231,090	242,008	203,947	2,186,516
応答率	64.4%	68.5%	44.5%	82.6%	65.9%	76.1%	46.6%	70.8%	73.6%	68.9%	68.0%	75.1%	64.0%
令和5年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度計
総呼数	230,714	185,679	316,469	169,058	217,321	180,168	359,285	217,335	211,703	344,332	374,835	261,598	3,068,497
応答呼数	171,106	151,123	225,676	144,595	175,923	143,227	201,385	162,387	157,746	244,000	251,338	200,540	2,229,046
応答率	74.2%	81.4%	71.3%	85.5%	81.0%	79.5%	56.1%	74.7%	74.5%	70.9%	67.1%	76.7%	72.6%
令和6年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度計
総呼数	242,363	192,529	387,303	181,246	198,165	169,420	318,087	189,674	196,971	342,274	350,587	255,697	3,024,316
応答呼数	186,704	162,204	217,654	161,606	178,297	145,735	212,667	163,446	157,900	257,545	248,186	204,809	2,296,753
応答率	77.0%	84.2%	56.2%	89.2%	90.0%	86.0%	66.9%	86.2%	80.2%	75.2%	70.8%	80.1%	75.9%

* 取り組み内容

① コールセンター業務の効率化施策

- 多様なお客様ニーズに対応するため、相談目的別・内容別のコールセンターを維持・整備
- 特に入電が増加する扶養親族等申告書や源泉徴収票等の各種通知書の発送時期に、コールセンター間の協力連携体制やこまめな入電調整、オペレーターの増席など受電体制を強化
- 「ねんきんダイヤル」において、令和6年8月より、受電するコールセンターを発信地域別に固定する方式から、各コールセンターの席数に応じて均等に分配する方式へ変更
- 「予約受付専用電話」において、令和6年9月より、お客様の利便性向上及びネット予約の利用促進を図るため、混雑時や受付時間外でも予約可能なネット予約サイトのURLをSMSで送信
- コールセンターの管理手順書を随時見直し、適切な委託業者管理が行えるよう取り組んだほか、苦情に対する回答内容の統一化により、オペレーターの負担軽減やSLA数値の向上に努めた

② 入電数の削減及び平準化

- お客様の相談内容を分析し、よくあるお問合せ内容をホームページの年金Q&A・チャットボットに反映
- 各種送付物の発送直後に入電が集中しないよう関係部署と発送時期を調整するとともに、入電状況やお問合せ内容を共有して同封チラシや通知書の記載内容の見直しを実施

⇒引き続き、業務効率化及び入電数の削減及び平準化に努め、応答率の向上を図る。