

チョイソコいながわ コールセンター移設に伴う サービス変更について

令和3年（2021年）2月19日

猪名川町



猪名川町マスコットキャラクター
「いなぼう」

コールセンターの移設について

■ 概要

- 令和3年（2021年）4月より、チョイソコいながわのコールセンターを東京から町内の日生中央サピエ内に移設予定。
- 先行して、令和3年（2021年）1月に運行開始するチョイソコかこがわ（加古川市八幡地区にて運行）のコールセンターとして、令和2年（2020年）12月21日（月）から運用開始済み。
- コールセンターは、チョイソコいながわとチョイソコかこがわと共用する形で運用していく。
- コールセンターのスタッフは、土地勘がある猪名川町内の方が中心となるため、利用者へのスムーズな案内が期待される。

■ 提供サービスの変更について

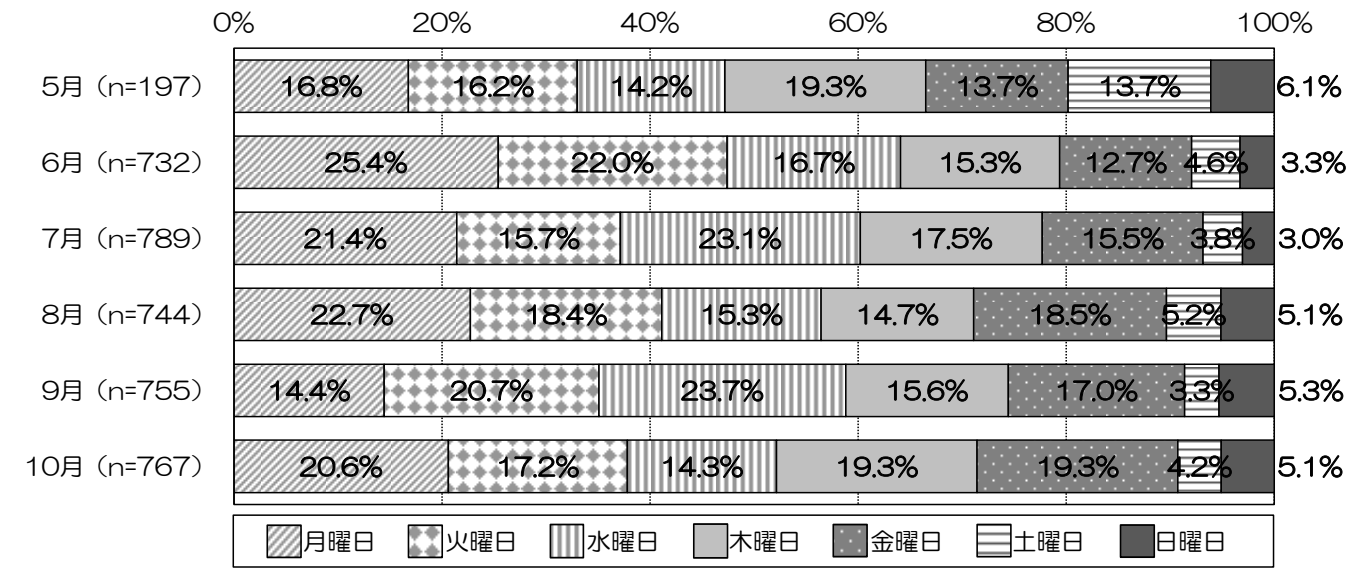
- コールセンターを町内に移設に伴い、これまでの運用実績を踏まえ、コールセンターの受付について、土日祝日は休業することで調整中。
- 週末や時間外での予約及びキャンセル等の対応として、コールセンターの移設に合わせて、「WEB予約」の本格運用に向けて調整中。

コールセンターの移設について

■ コールセンターの運用実績（1/2）

○ 運行開始以降におけるコールセンターの取扱件数を曜日別に見ると、土曜日及び日曜日の件数は、平日（月曜日～金曜日）と比べ、少ない状況にある。

● 曜日別に見た取扱件数の構成比



● 1日あたり曜日別取扱件数の状況

	曜日別平均取扱件数 (件/日)										対象日数 (日)	備考
	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日	平日 (月～金曜日) 平均	休日 (土曜日・日曜日) 平均	1日平均		
5月	11.0	10.7	9.3	12.7	6.8	6.8	3.0	10.1	4.9	8.2	24	予約受付は5月8日 (金) 開始
6月	37.2	32.2	30.5	28.0	23.3	8.5	6.0	30.2	7.3	24.4	30	
7月	42.3	31.0	36.4	27.6	24.4	7.5	6.0	32.3	6.8	25.5	31	
8月	33.8	34.3	28.5	27.3	34.5	7.8	7.6	31.7	7.7	24.0	31	
9月	27.3	31.2	35.8	29.5	32.0	6.3	10.0	31.2	8.1	25.2	30	
10月	39.5	33.0	27.5	29.6	29.6	6.4	9.8	31.8	8.1	24.7	31	

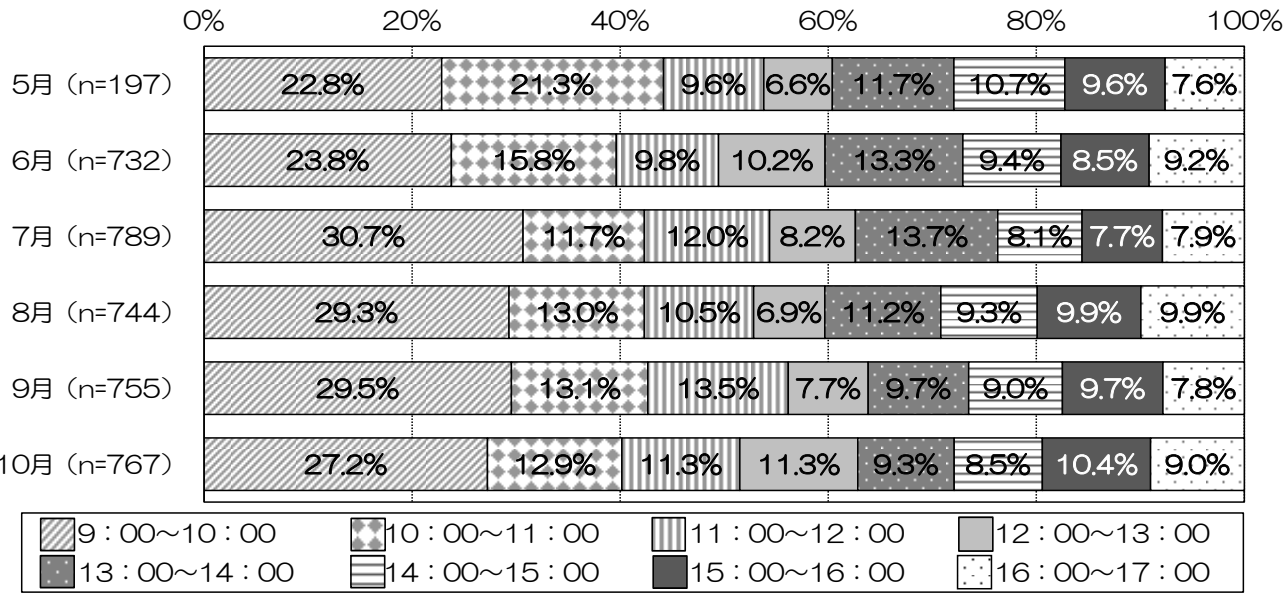
※予約受付開始は令和2年（2020年）5月8日（金）、運行開始は令和2年（2020年）5月25日（月）

コールセンターの移設について

■ コールセンターの運用実績（2/2）

○ 運行開始以降におけるコールセンターの取扱件数を時間帯別で見ると、特に9時台が多い状況にある。

● 時間帯別取扱件数の構成比



※予約受付開始は令和2年（2020年）5月8日（金）、運行開始は令和2年（2020年） 5月25日（月）