

応答率等の基本的な考え方について

- ① 応答率(一般的に、コールセンタ等において用いられている式。)
相談回線、音声案内回線に繋がった件数のうち、相談件数の割合を指す。

$$\text{応答率 (\%)} = \frac{\text{相談件数}}{\text{入電件数 (相談件数 + 音声案内切電件数 (※))}} \times 100$$

※ 音声案内切電件数

都道府県が設置する固定電話または受託事業者が設置するコールセンタ等において、音声案内中(「こちら #8000です。」「お待ちください。」「お架け直してください。」等)に切電した件数。

- ② 占有率(一般的に、コールセンタ等において用いられている式。)
占有率とは、相談対応者が対応時間中に相談に応じた時間の割合を指す。

$$\text{占有率 (\%)} = \frac{\text{相談時間 (※1)}}{\text{相談時間 + 待機時間 (※2)}} \times 100$$

※1 相談時間

通話時間 + 保留時間(※3) + 後処理時間(※4)

※2 待機時間

相談対応者が、相談者から架電があれば対応が可能な時間

※3 保留時間

対応中に一旦保留となった時間

※4 後処理時間

相談対応者が相談を終え、相談記録等の登録等に要した時間