

2. 現状（As-Is）分析

2.1. 入電状況と問い合わせ内容

Contents

2.1	入電状況と問い合わせ内容（詳細）	P3
2.1.1	入電状況	P12
2.1.2	問い合わせ内容（市県民税）	P20
2.1.3	問い合わせ内容（法人税関連）	P34
2.1.4	問い合わせ内容（固定資産税）	P46
2.1.5	問い合わせ内容（納税案内センター）	P64

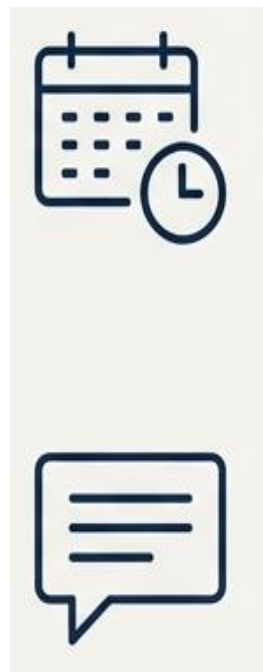
2.1 入電状況と問い合わせ内容（詳細）



分析の目的

市民からの電話問い合わせ（VOC）を定量・定性の両面から分析し、業務効率化と市民サービス向上のための具体的な示唆を抽出する

分析の対象と区分



A.入電状況の分析

問い合わせが「いつ」「どれくらい」発生しているのか。部署別・時期別の入電量や通話時間の傾向を分析

B.問い合わせ内容の分析

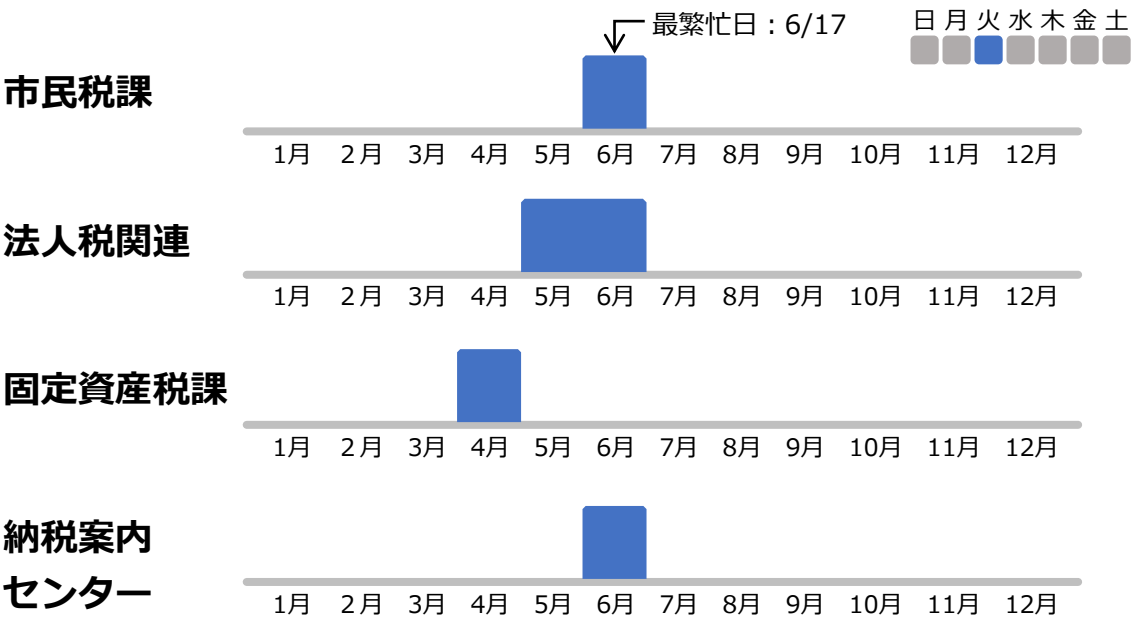
問い合わせが「どのような内容」であるか。税目別に主要な問い合わせカテゴリと、その詳細内容进行分析

繁忙期の入電数

2.5倍以上

(Note:市民税課・固定資産税課の閑散期と繁忙期の比較)

部署別の入電集中時期



特定の通知書送付時期や申告期限と連動しており、問い合わせの発生時期は予測可能である

分析サマリ②_問い合わせ内容

市県民税

「納税通知書」に関する問い合わせが約4倍増加

- ・ 主な内容:通知書が届いた、通知書の金額について

法人税関連

「特別徴収」手続きの問い合わせが約2.7倍増加

- ・ 主な内容:退職者の特別徴収の切替（異動）、特別徴収の異動・変更届の提出確認

固定資産税

「納税」に関する問い合わせが約5倍増加

- ・ 主な内容:口座振替、未納分、納税通知書の送付先情報変更

納税案内センター

閑散期と繁忙期で問い合わせ数に大きな変動なし

- ・ 主な内容:督促状が届いた、納付書の期限切れ・再発行、納付方法

分析サマリ③_問い合わせに対する応答例

- 市民が本当に知りたいのは、ごくシンプルなことで、一問一答の形式が多い

Example 1



「納税通知書の期限が切れているのですが、このまま使えますか？」



(→回答：はい、そのままお使いいただけます)

Example 2



「ふるさと納税をしたのですが、申告は必要ですか？」



(→回答：はい、申告していただく方が確実です)

Example 3



「督促状が届きましたが、どうすればいいですか？」



(→回答：元の納付書でもお支払い可能です)

Example 4



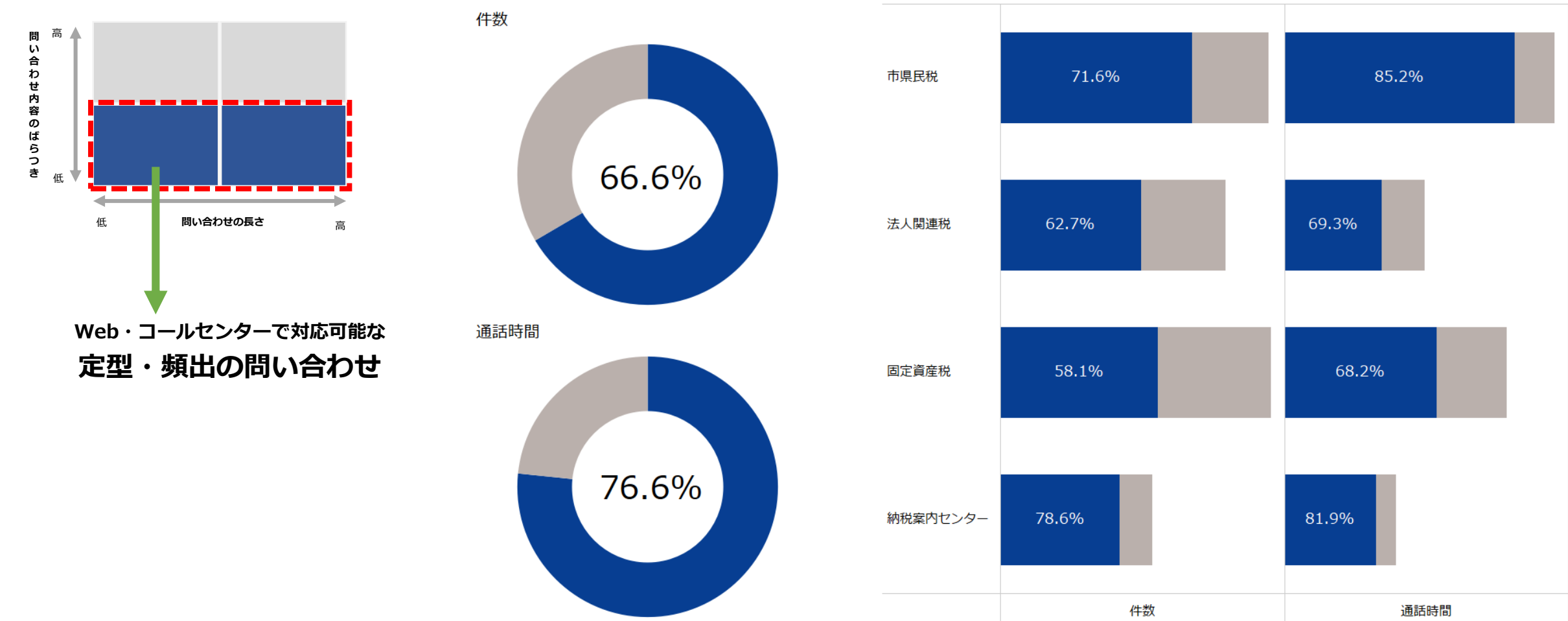
「納付書をなくしてしまいました。どうすればいいですか？」



(→回答：再発行いたします)

分析サマリ④_マトリクス分析による提携・頻出問い合わせの推定

- 通話時間によるマトリクス分では、全ての税目でコールセンターやWebで対応可能と考えられる問い合わせ（1・2象限）が過半数を超える



問い合わせは、通知書送付後などの特定の繁忙期に「集中」する



その内容は、「通知書の見方」や「納付方法」など、回答がパターン化できる「定型的」なものが大半を占める

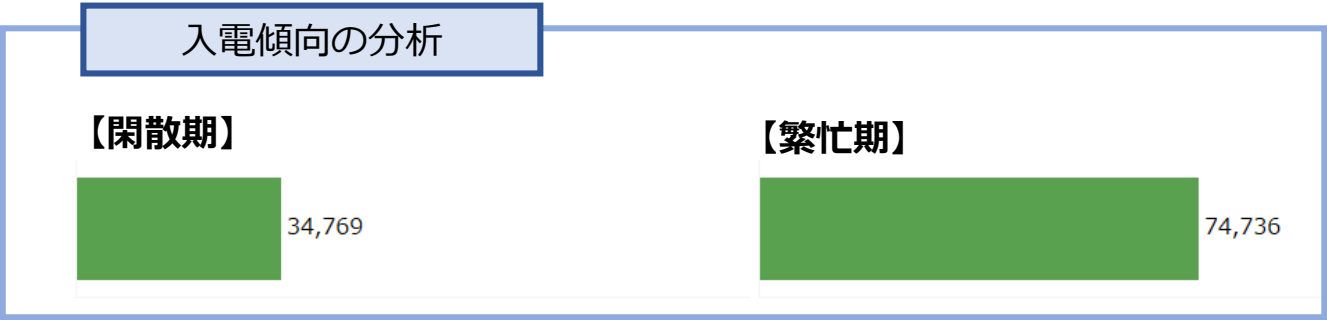


上記2点から、問い合わせの大部分は、職員を介さずとも市民自身が解決できる可能性が高いことを示唆している

自己解決の推進が、業務負荷の軽減と市民満足度の向上の両立に繋がる最も効果的な一手

(補足) 問い合わせ内容の分析対象データ

抽出期間：	【閑散期】	2024年9月1日～2024年11月30日
	【繁忙期】	2025年4月1日～2025年6月30日



- ・ 神戸市様指定の分析対象部署※1への入電※2に絞り込み
- ・ 祝休日・受付時間外除外※3

※1 市県民税・法人税関連・固定資産税・納税案内センター
※2 神戸市からの発信を除外
※3 受付時間 8:45～17:30

↓ サンプルング



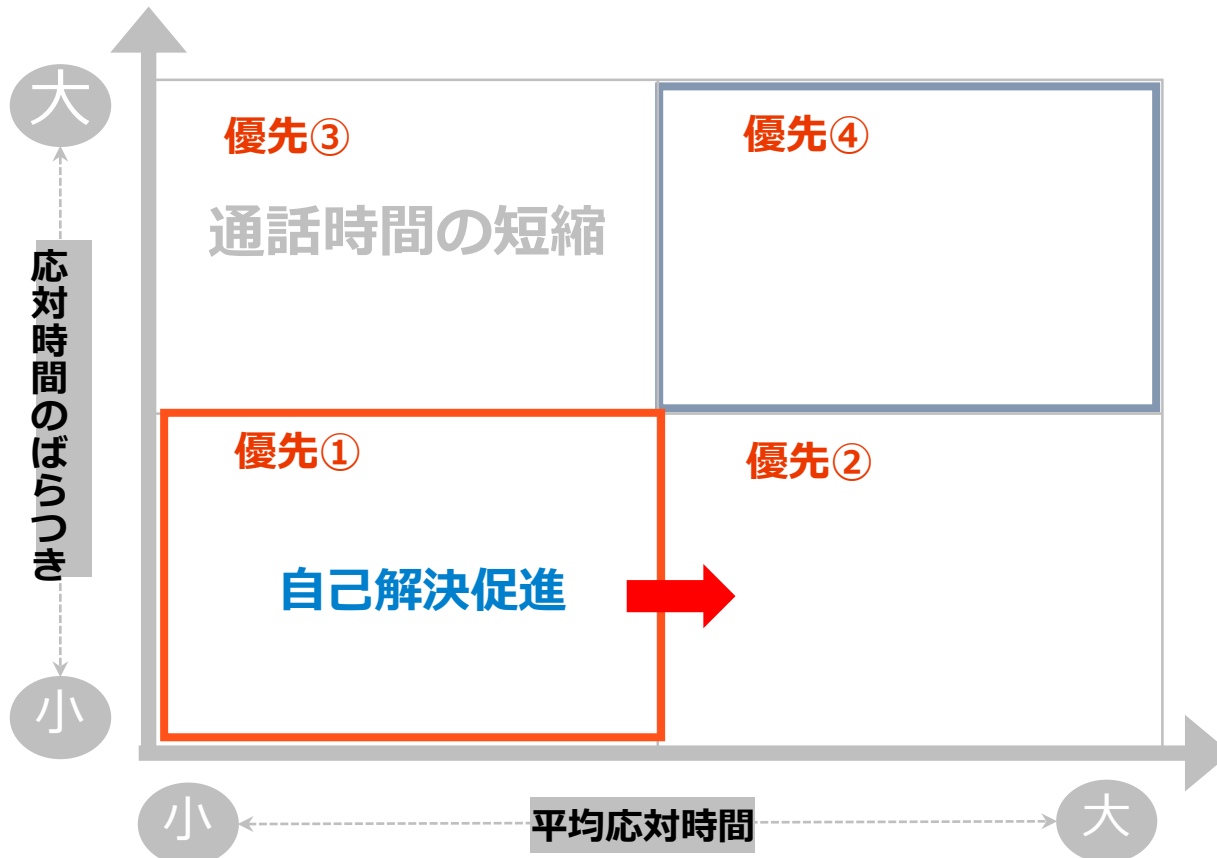
- ・ 分析対象部署毎に3,000件ずつサンプルング抽出※4
- ・ 入電数に応じ繁忙期はサンプルング数を2.15倍※5し、集計

※4 用件が話される前に終了した通話を可能な限り除外するべく、IVR（音声ガイダンスが流れる電話番号）への入電は1分未満、それ以外は30秒未満の通話をサンプルング対象から除外
※5 74,736件／34,769件≒2.15

(補足) 問い合わせカテゴリと通話時間による4象限分析フレームワーク

- 問い合わせカテゴリ別の**応対時間の長さ**と**ばらつき**をマトリクス化
- x軸を通話時間の長さ、y軸を通話時間のばらつきとし、それぞれの平均値を境に4つの領域に分け、自己解決推進の優先度・難易度を検討

● フレームワークの解釈



改善優先順位①

平均通話時間が短く、ばらつきが小さい問い合わせ内容



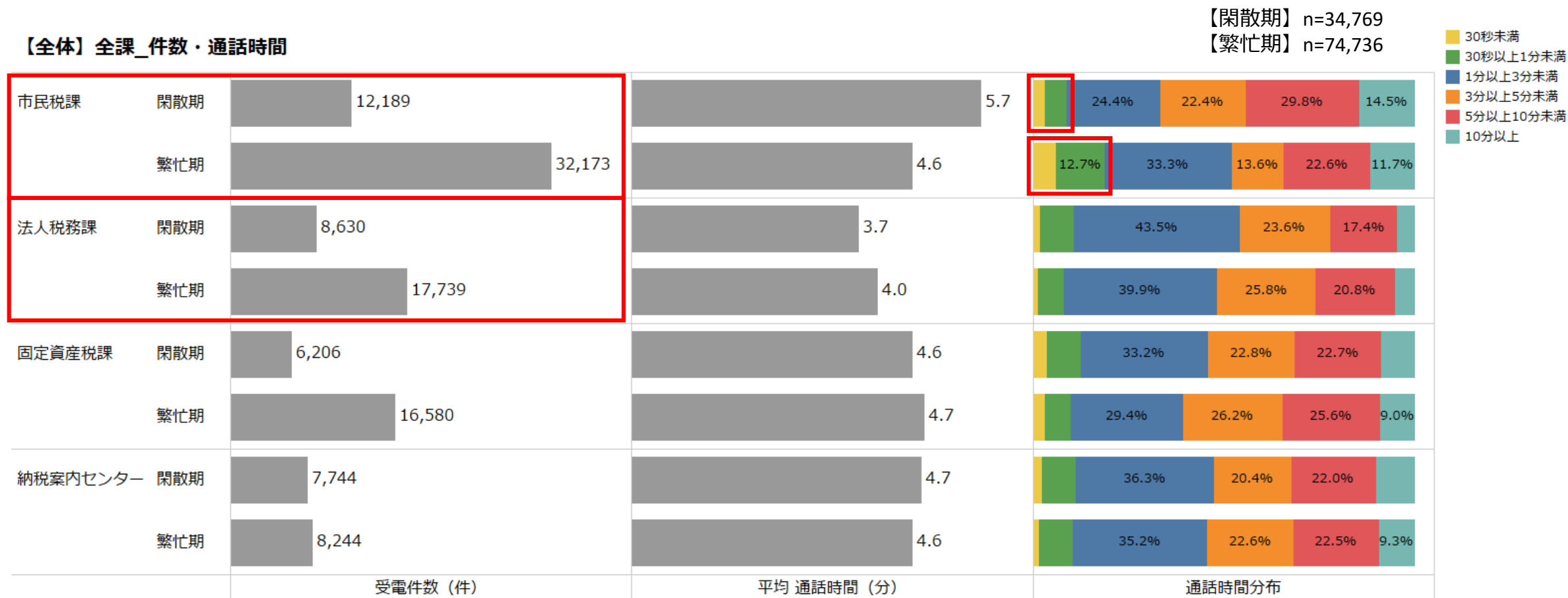
改善優先順位②

通話時間のばらつきが小さい問い合わせ内容

2.1.1 入電状況

【全課】件数/通話時間（平均通話時間および分布）

- 市民税課と固定資産税課は閑散期に比し、繁忙期の入電数が2.5倍以上に達している
- 市民税課は1分未満の通話の割合が閑散期に比し、繁忙期は2.1倍となっており、用件を話す前に終了している通話が多いと推測される

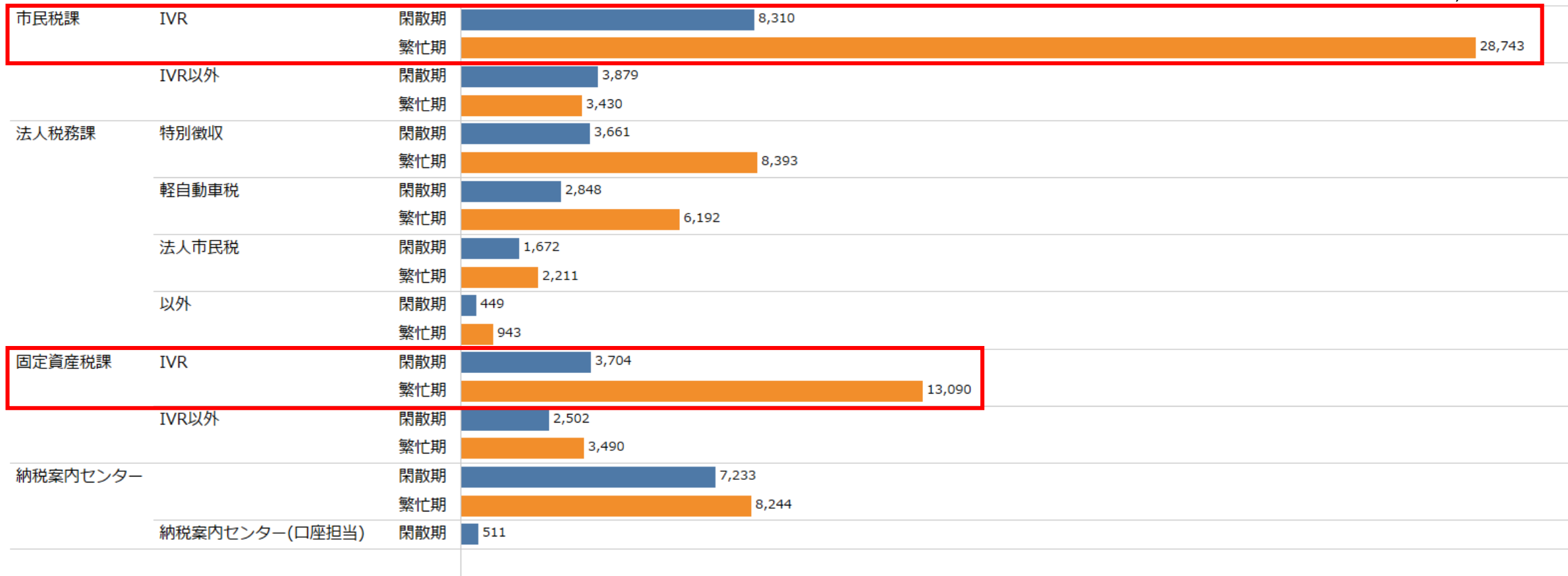


【全課】電話番号別_受電件数

- 市民税課と固定資産税課のIVRは閑散期に比し、繁忙期の入電数の増加率が顕著に高い

【閑散期】 n=34,769

【繁忙期】 n=74,736



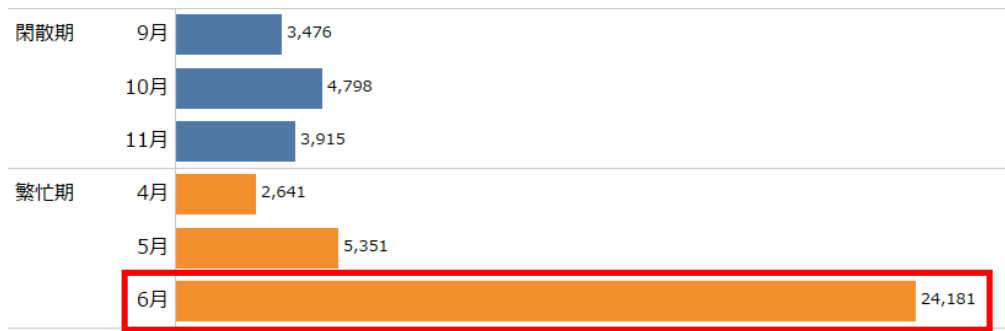
【市民税課】時系列

- 月別では繁忙期の6月に入電が集中している
- 曜日別では繁忙期の火曜の入電数が多いが、今年度の最繁忙日（6/17）が火曜だった影響と考えられる

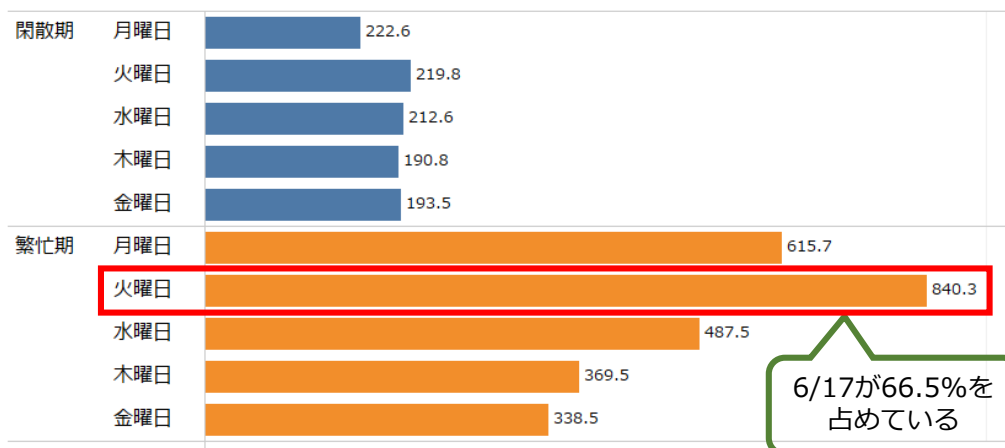
【閑散期】 n=12,189

【繁忙期】 n=32,173

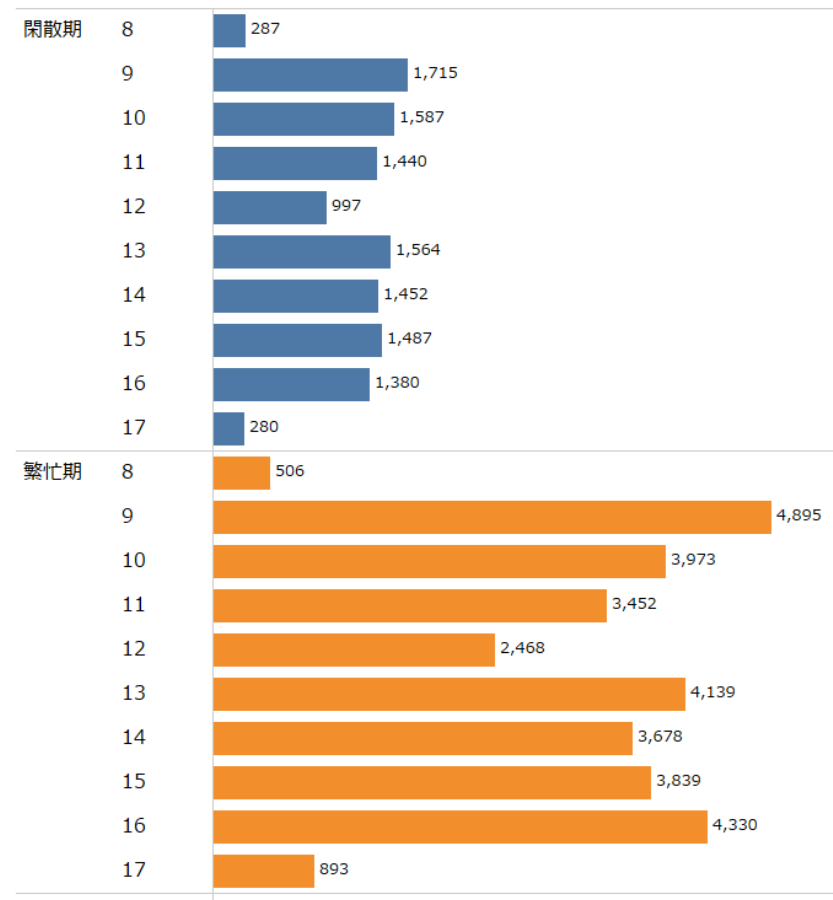
月別



曜日別



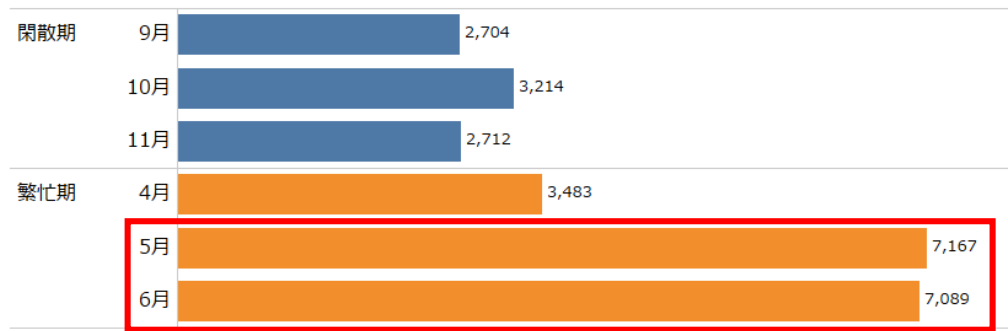
時間帯別



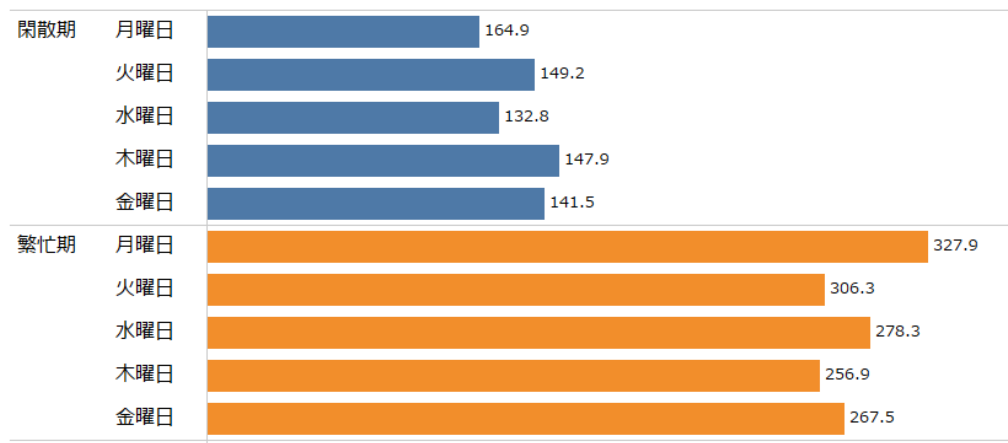
【法人税関連】時系列

- 月別では繁忙期の5月・6月の入電が多い
- 曜日別・時間帯別の入電数に極端な変動は見られない

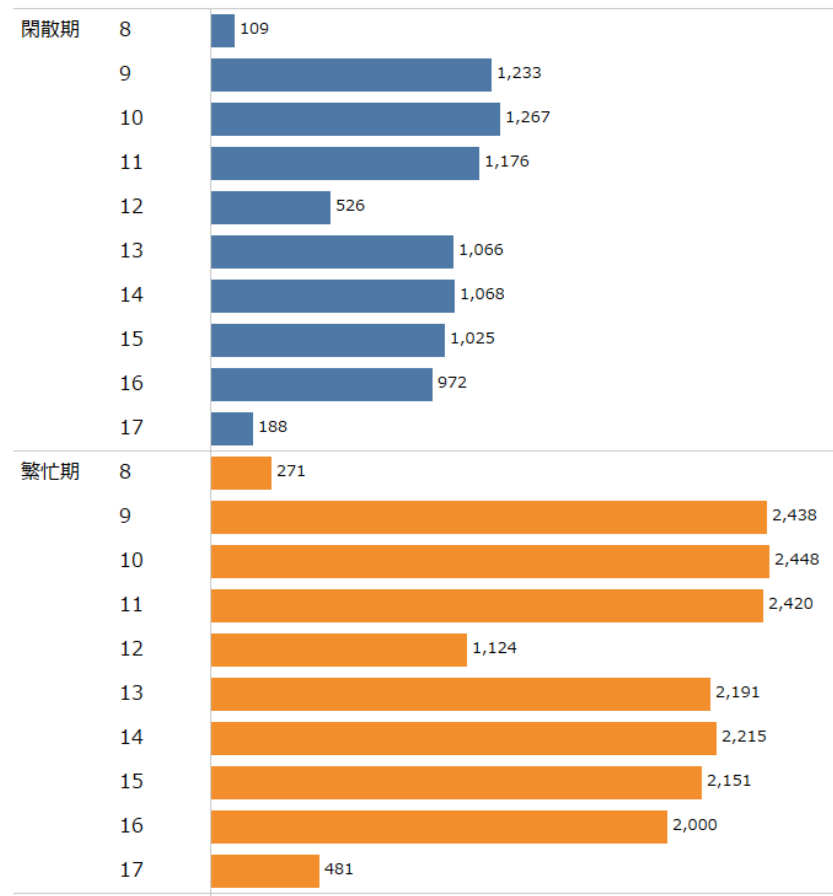
月別



曜日別



時間帯別

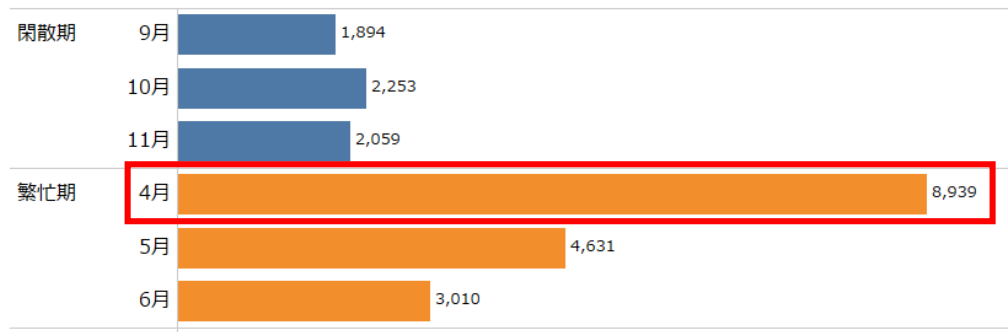


【閑散期】 n=8,630
【繁忙期】 n=17,739

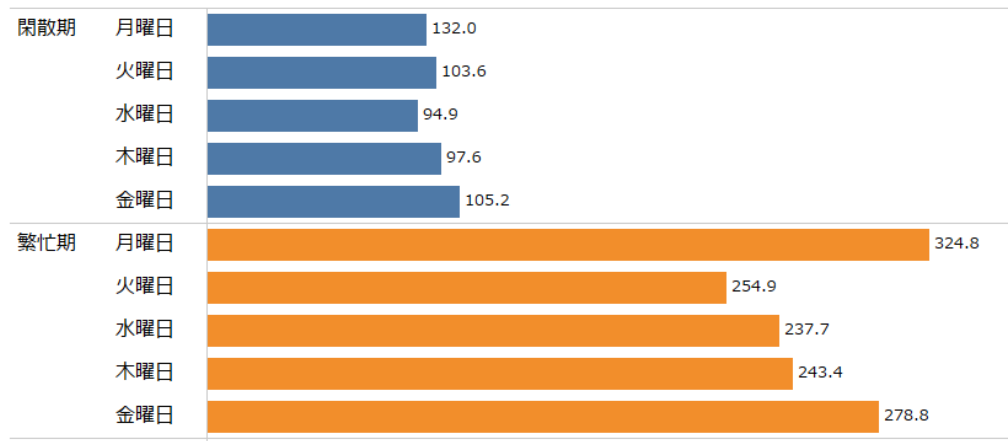
【固定資産税】時系列

- 月別では繁忙期の4月の入電が多い
- 曜日別・時間帯別の入電数に極端な変動は見られない

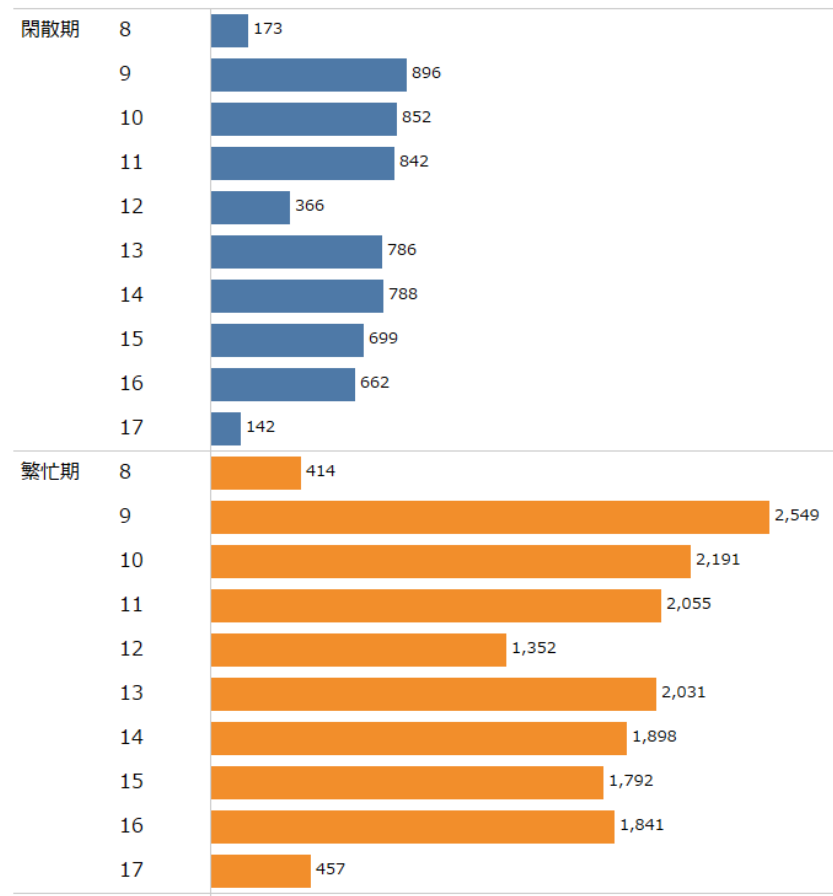
月別



曜日別



時間帯別

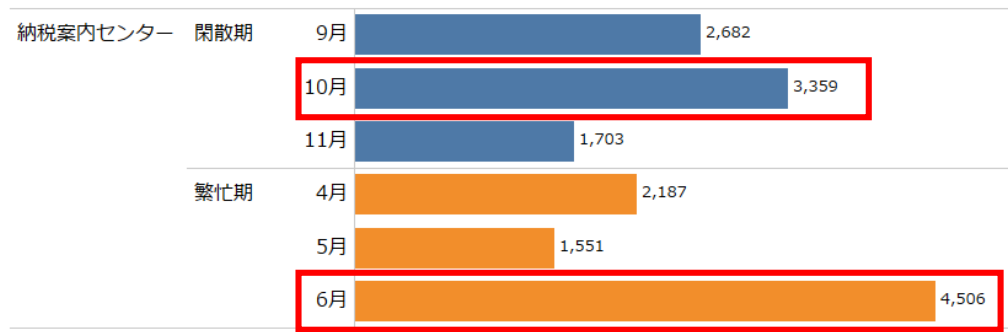


【閑散期】 n=6,206
【繁忙期】 n=16,580

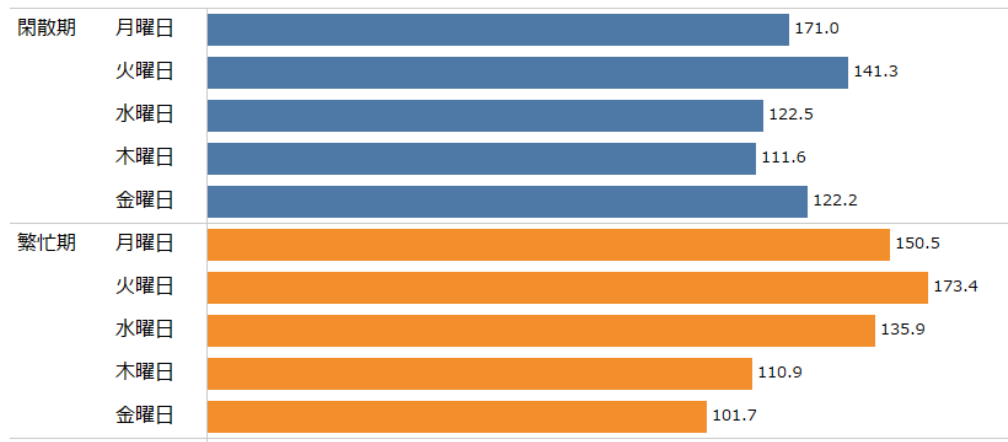
【納税案内センター】時系列

- 月別では閑散期の10月、繁忙期の6月に入電が多い
- 曜日別・時間帯別の入電数に極端な変動は見られない

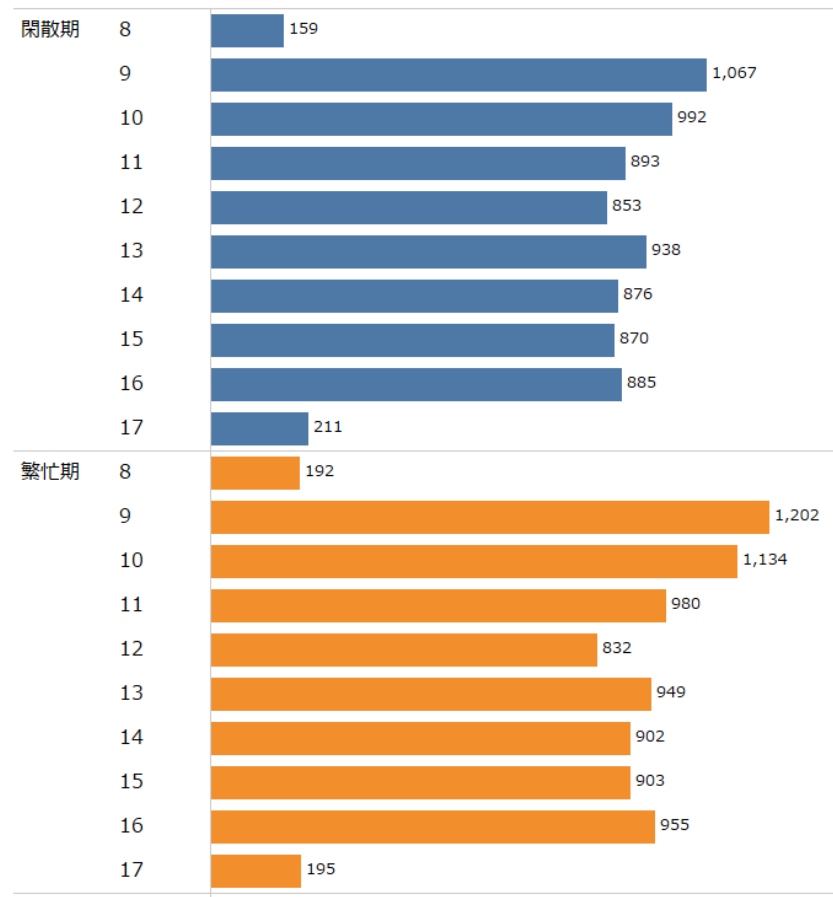
月別



曜日別



時間帯別



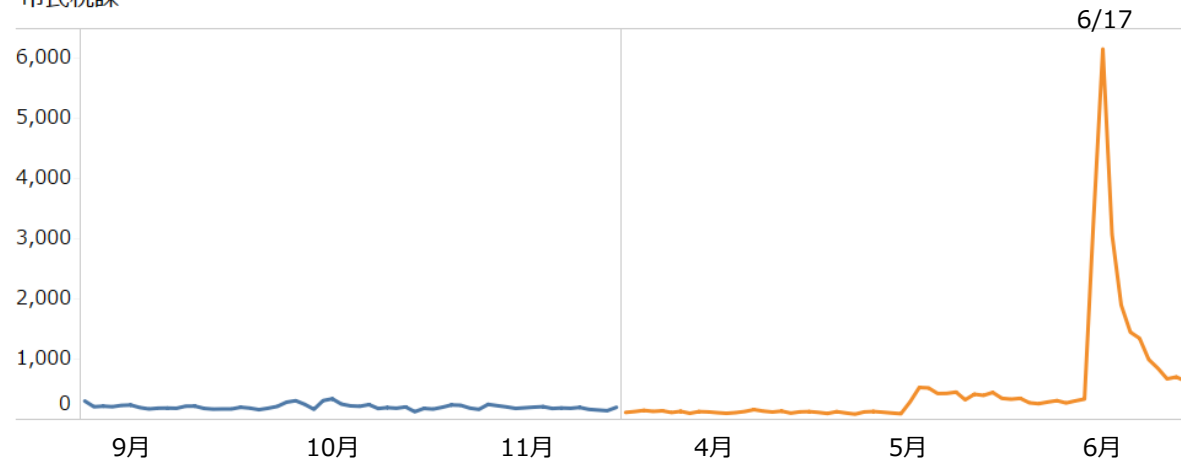
【閑散期】 n=7,744

【繁忙期】 n=8,244

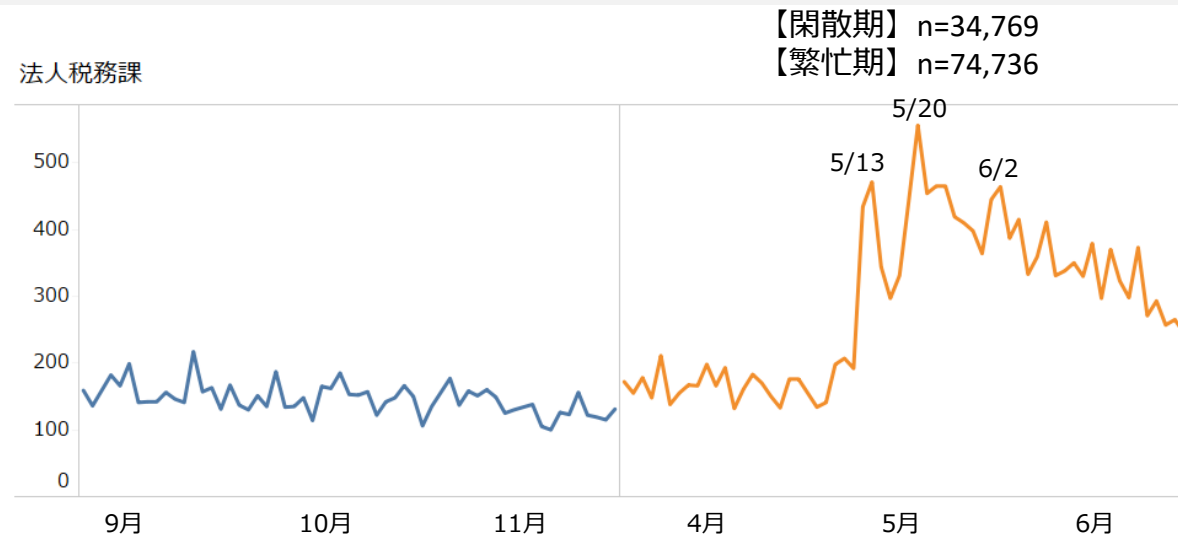
【全課】日別件数

- 日別の入電数の推移をみると、部署を問わず特定の期間に入電が集中する傾向がみられる
- 市民税課は上記の傾向が顕著であり、6/17前後の入電数が非常に多い

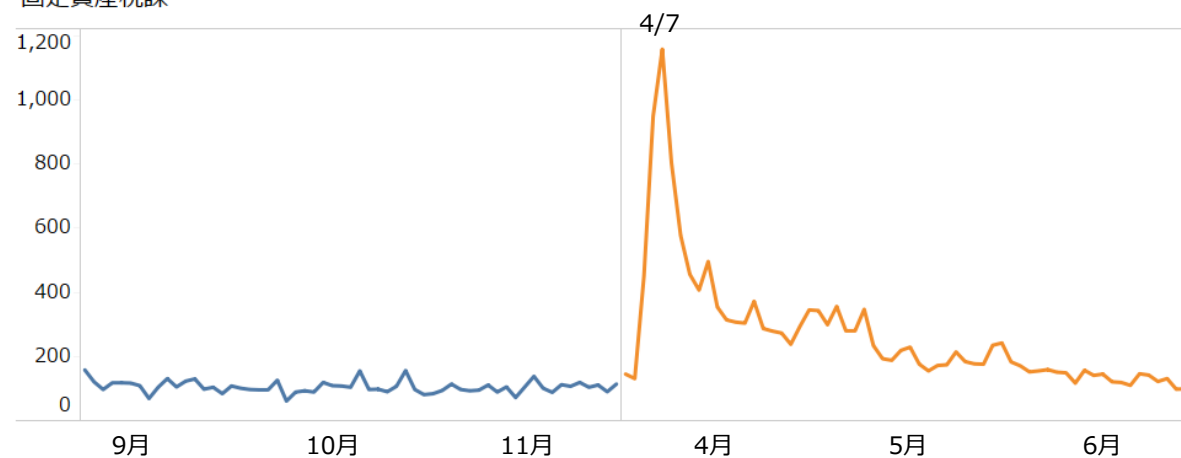
市民税課



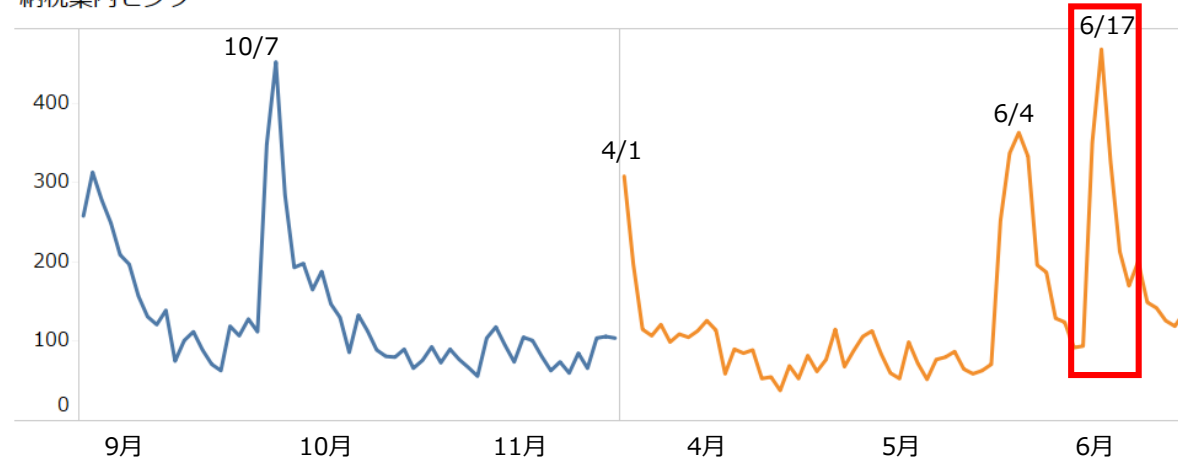
法人税務課



固定資産税課



納税案内センター



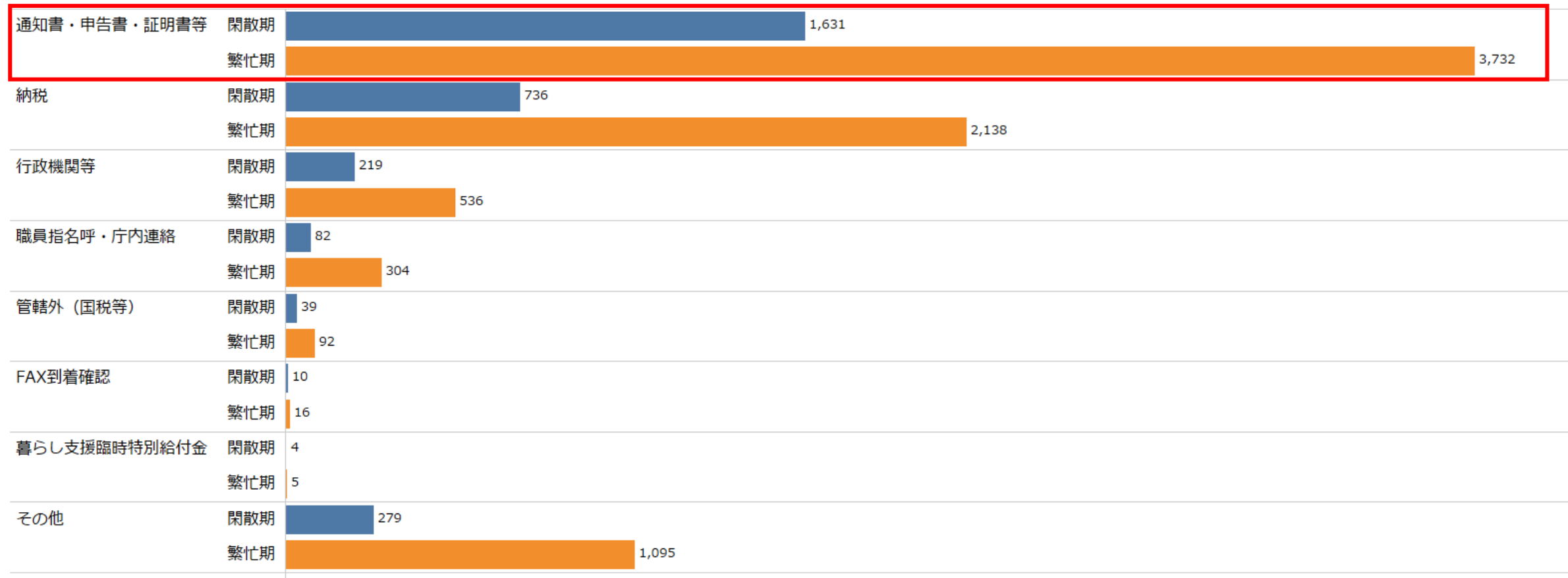
【閑散期】 n=34,769

【繁忙期】 n=74,736

2.1.2 問い合わせ内容（市県民税）

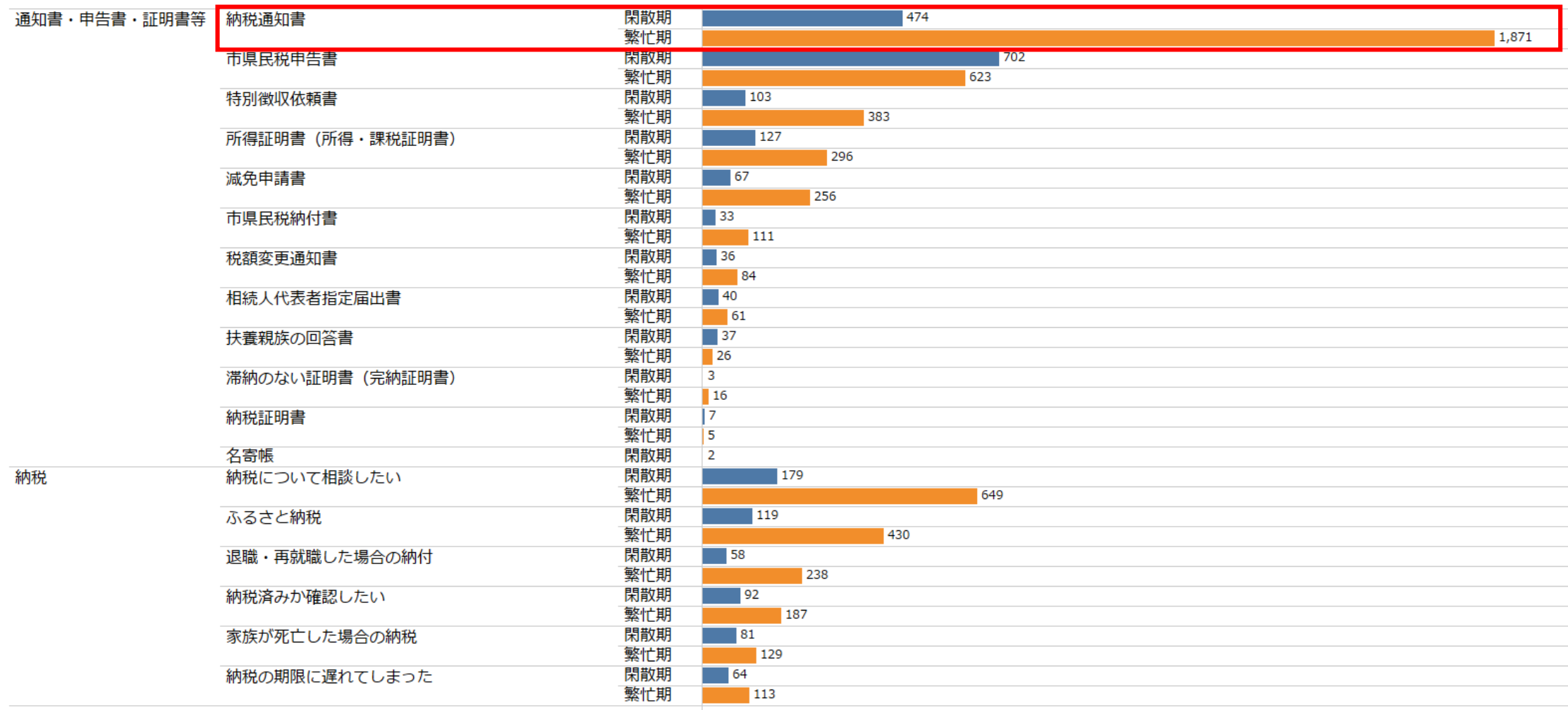
【市県民税】大分類

- 閑散期・繁忙期のいずれとも「通知書・申告書・証明書等」に関する問い合わせが最も多い

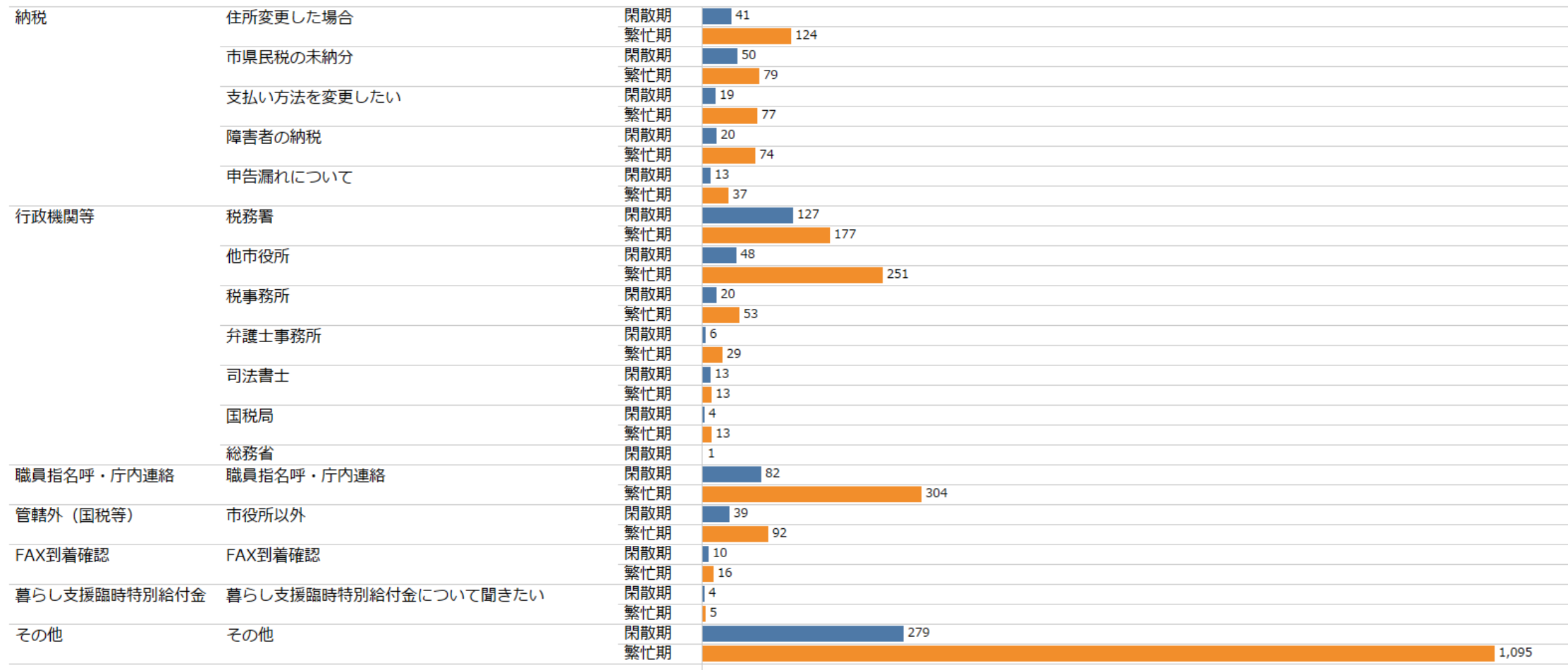


【市県民税】中分類(1/2)

- 中分類では繁忙期の「納税通知書」の問い合わせが多く、閑散期の約4倍増加している

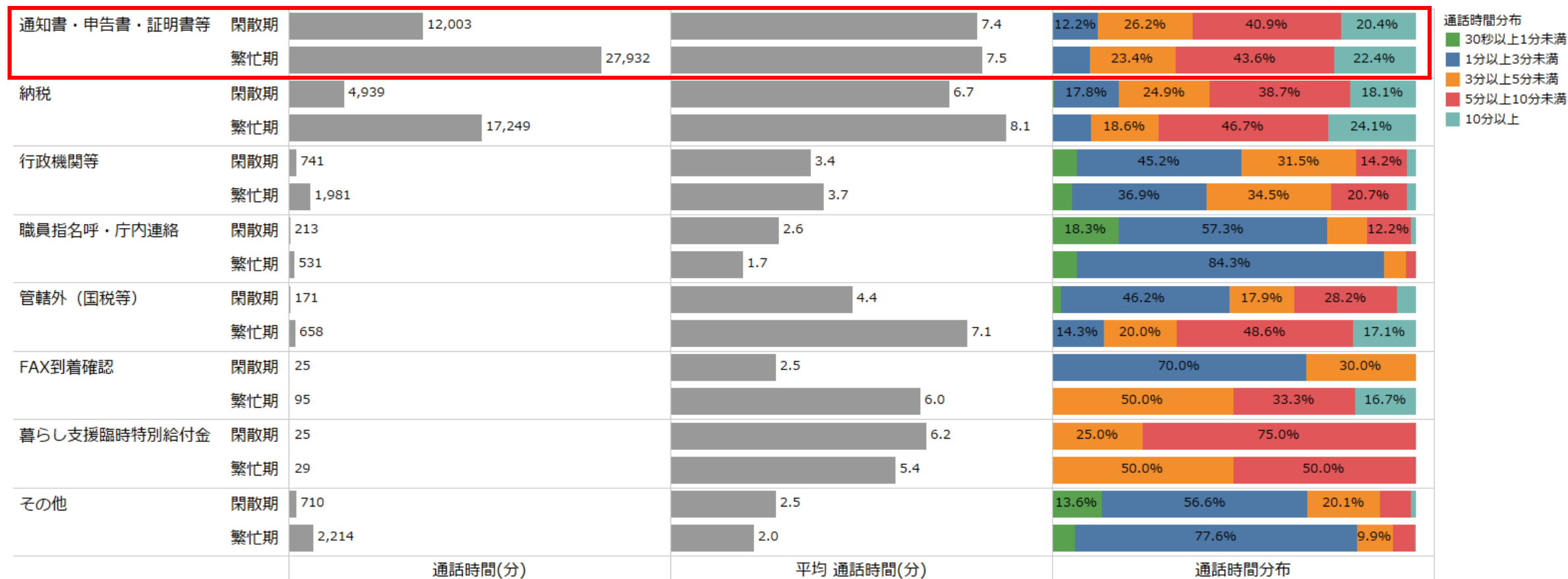


【市県民税】 中分類(2/2)



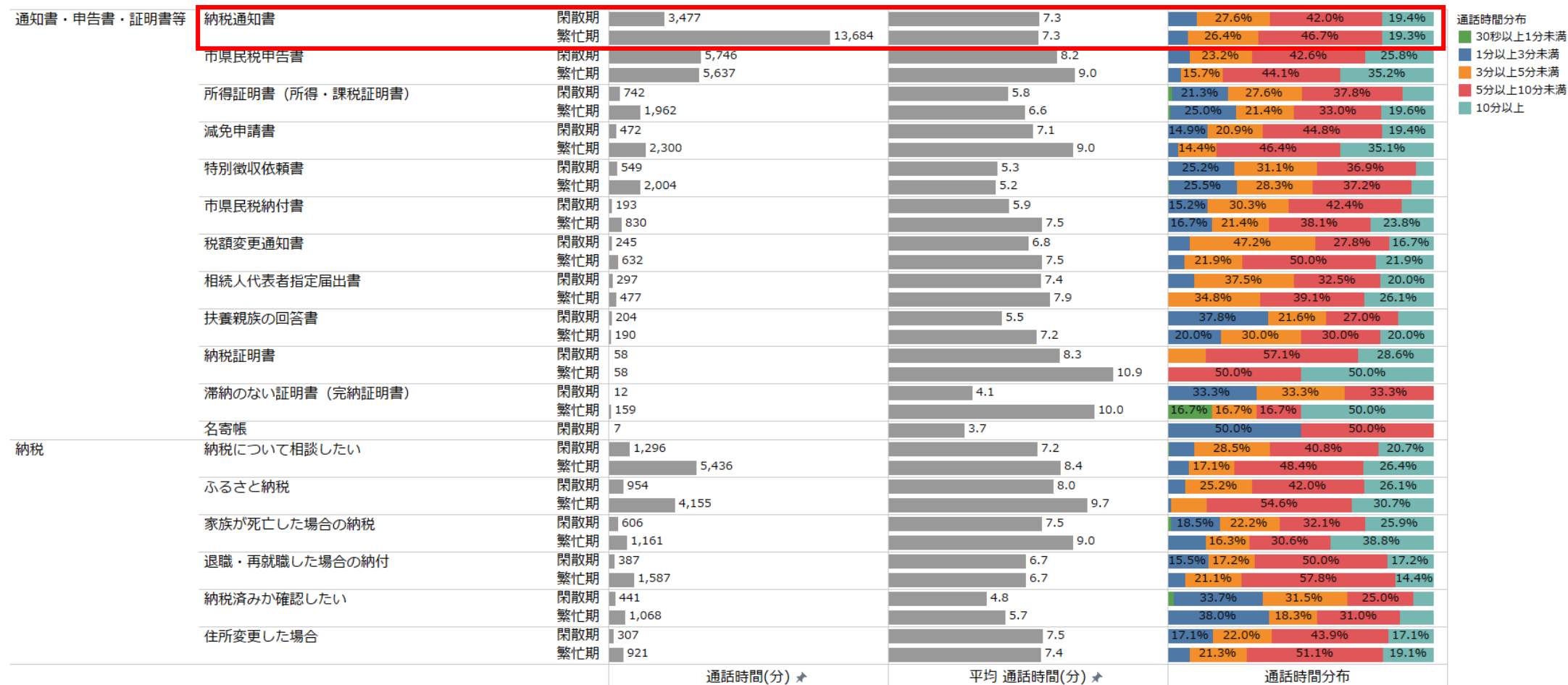
【市県民税】 問い合わせ内容別の通話時間（大分類）

- 通話時間でみると「通知書・申告書・証明書等」は平均通話時間と通話時間の分布に閑散期と繁忙期で顕著な差は見られない

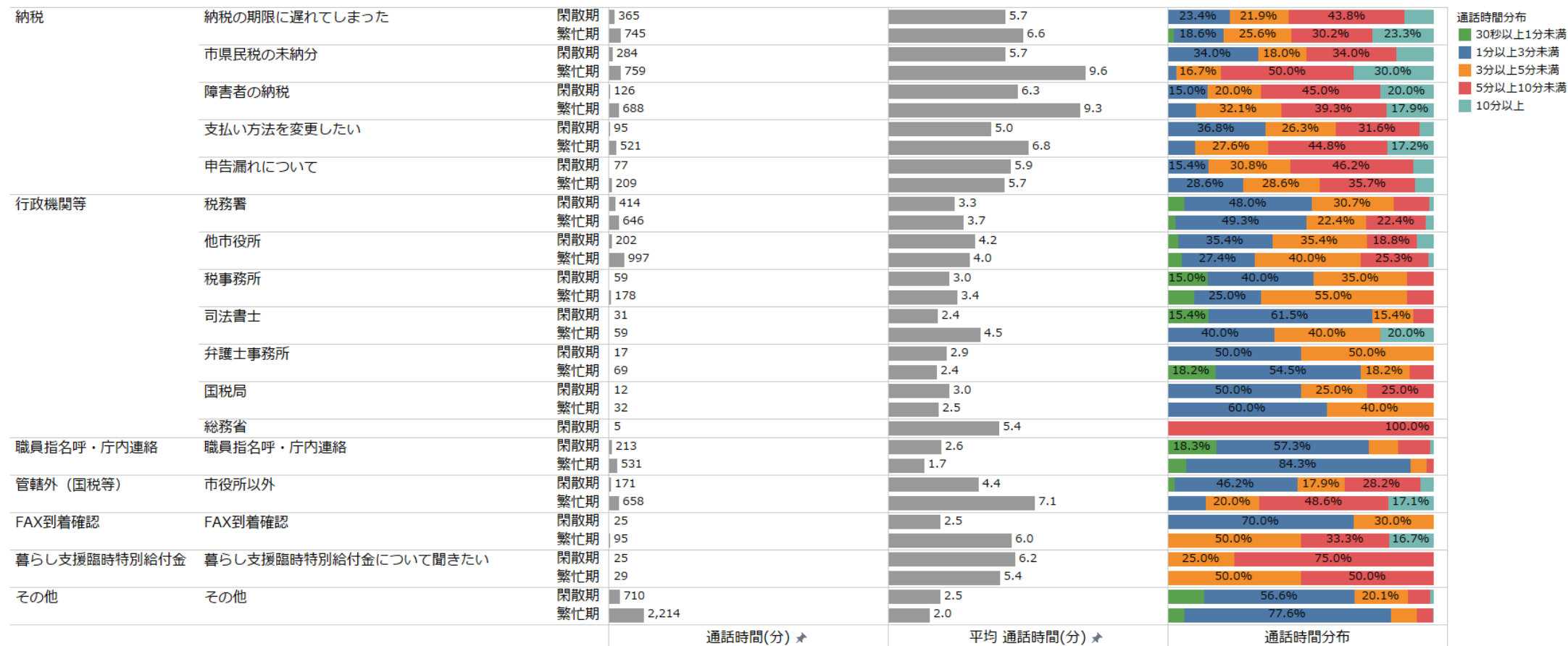


【市県民税】 問い合わせ内容別の通話時間（中分類）（1/2）

- 「納税通知書」は繁忙期の問い合わせ数は非常に多いが、平均通話時間と通話時間の分布に閑散期と繁忙期で顕著な差は見られない

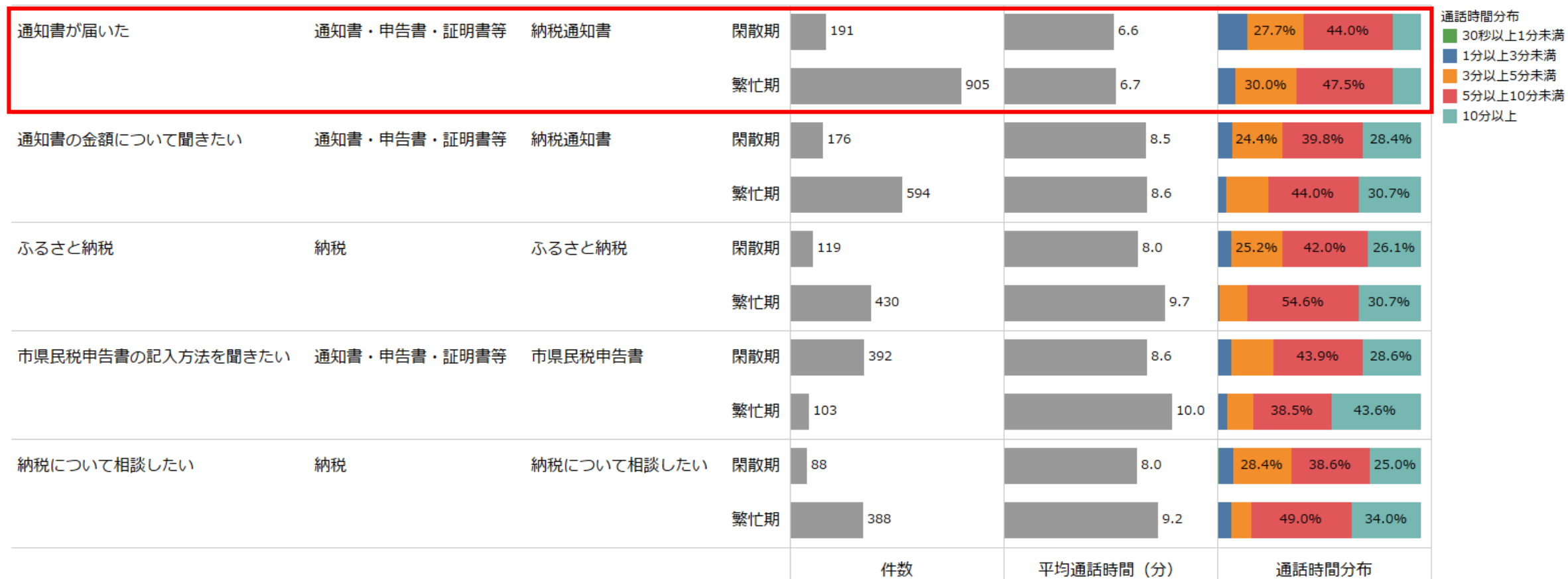


【市県民税】 問い合わせ内容別の通話時間（中分類）（2/2）



【市県民税】 詳細分類 TOP5 (閑散期・繁忙期)

- 下図は問い合わせ内容詳細の問い合わせ数上位5カテゴリ（閑散期・繁忙期合算）
- 1位は「通知書が届いた」であるが、平均通話時間は比較的短い



【市県民税】 上位カテゴリの問い合わせ内容例

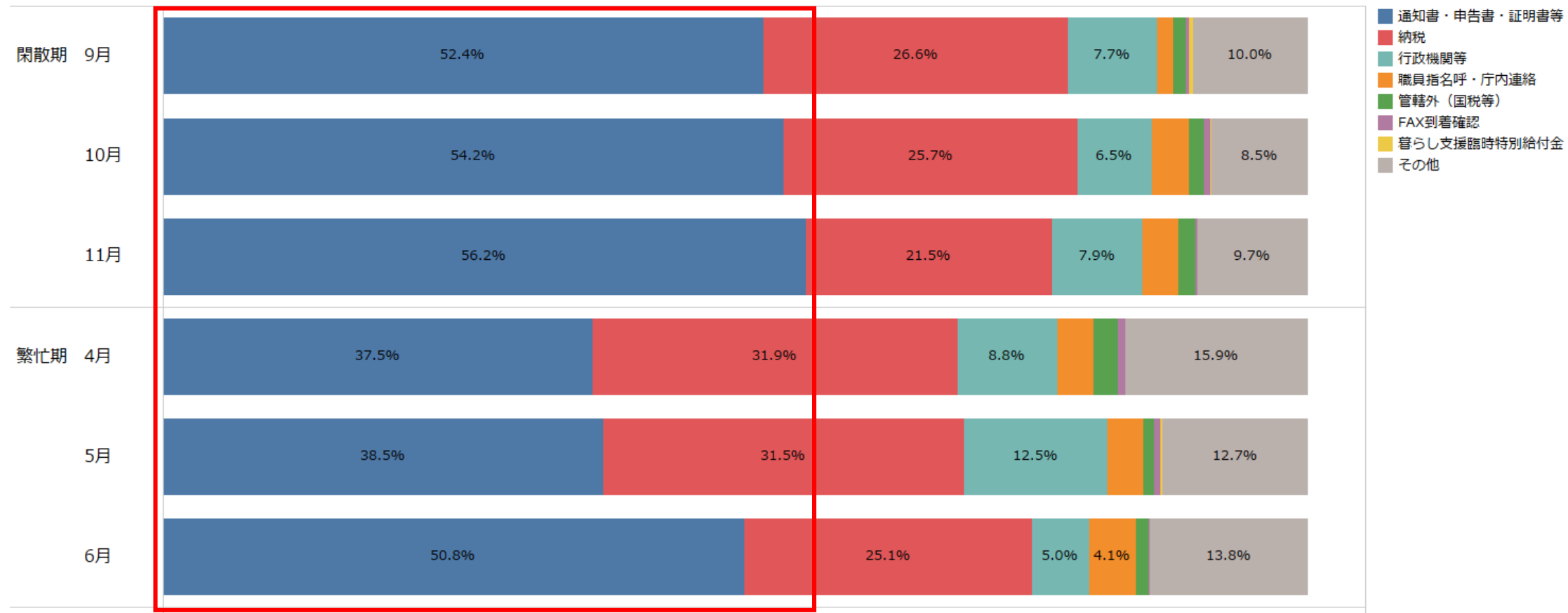
詳細分類	
通知書が届いた	異動届の提出後に通知書が届いた
	納税通知書・納付書の内容を確認したい
	税額の確認がしたい
	確定申告について聞きたい
	減免申請について聞きたい
通知書の金額について聞きたい	確定申告について聞きたい
	年金特別徴収について聞きたい
	異動届の提出後に通知書が届いた
	減免申請について聞きたい
	扶養控除について聞きたい
ふるさと納税	ワンストップ特例の非該当通知が届いたので教えてほしい
	ふるさと納税の控除額を知りたい
	昨年度申請したふるさと納税について聞きたい
	ふるさと納税の反映がされているか確認したい
	ふるさと納税の申請限度額を知りたい
市県民税申告書の記入方法を聞きたい	必要経費が適用されるか知りたい
	扶養控除が適用されるか知りたい
	課税金額の内訳を知りたい
	障害者控除が適用されるか知りたい
	均等割について聞きたい
納税について相談したい	納税額について知りたい
	支払い回数について聞きたい
	天引きされているか知りたい
	支払いができないので何をすればよいのか知りたい
	納付期限を知りたい

【市県民税】 上位カテゴリの応答例

詳細分類	通話時間 (分)	通話時間分布	市民からの照会内容	職員回答内容
通知書が届いた	2.4	1分以上3分未満	納税通知書を確認すると期限が切れていたが使えるか	そのまま使えます
通知書が届いた	3.9	3分以上5分未満	通知書が届いたが、職場ではなくこの用紙を使用して自分で払わなければならないのか	職場の給与担当に切り替える手続きを依頼してください
通知書の金額について聞きたい	2.0	1分以上3分未満	今回来た通知書の金額と年金の通知書で金額が違うがどちらなのか	年金業務ではどの時点のものか分からないが、今回送った通知書の金額が最終的に決定したものになります
通知書の金額について聞きたい	4.1	3分以上5分未満	従業員の決定変更通知書が届いたが税額が減っている。差分は直接本人に還付されるのか	本人に連絡をして直接還付の手続きをします
ふるさと納税について	2.0	1分以上3分未満	ふるさと納税をしたが申告をしたほうがいいのか	申告した方がいいです
ふるさと納税について	3.9	3分以上5分未満	ワンストップ特例制度非該当の書類が届いたが、いつまでに手続きしなければならないか	申告期限があります。確定申告でしたら5年以内に手続きしてください
納税について相談したい	2.9	1分以上3分未満	一括払いのメリットはあるか	特にありません
納税について相談したい	5.0	3分以上5分未満	収入がないはずなのに税額決定書が届いたのはなぜか	年金などと合計で非課税のラインを超えているために課税対象になっています
確定申告書の記入方法を聞きたい	4.5	3分以上5分未満	確定申告で必要経費を入力し忘れたがどうすればいいか	納税額は確定申告で決まるので税務署に問い合わせてください
確定申告書の記入方法を聞きたい	1.5	1分以上3分未満	確定申告の内容を訂正するにはどうすればいいか	税務署のほうで訂正をお願いします

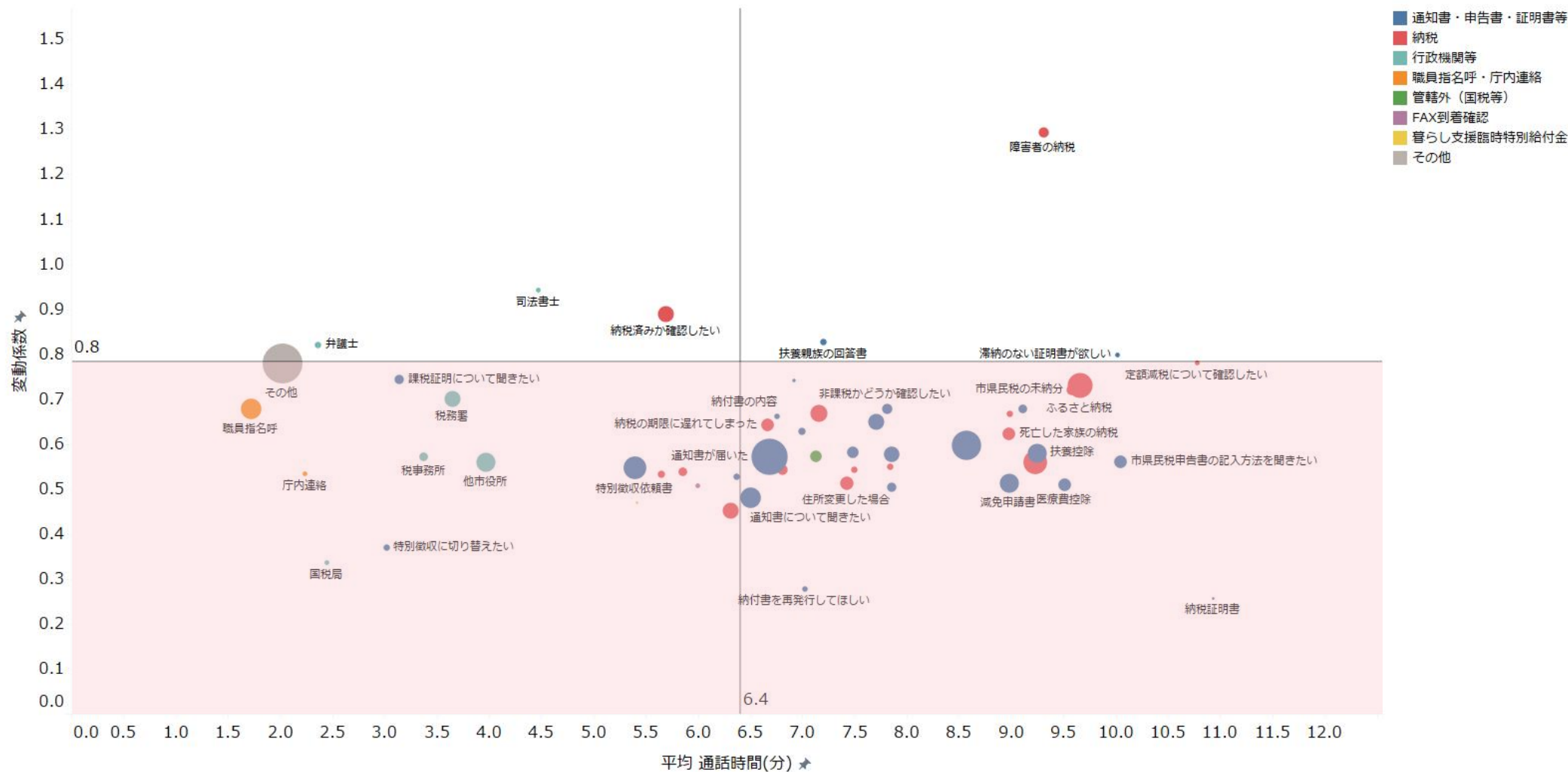
【市県民税】時系列問い合わせ内容分布（大分類）

- いずれの月も「通知書・申告書・証明書等」が最も多い



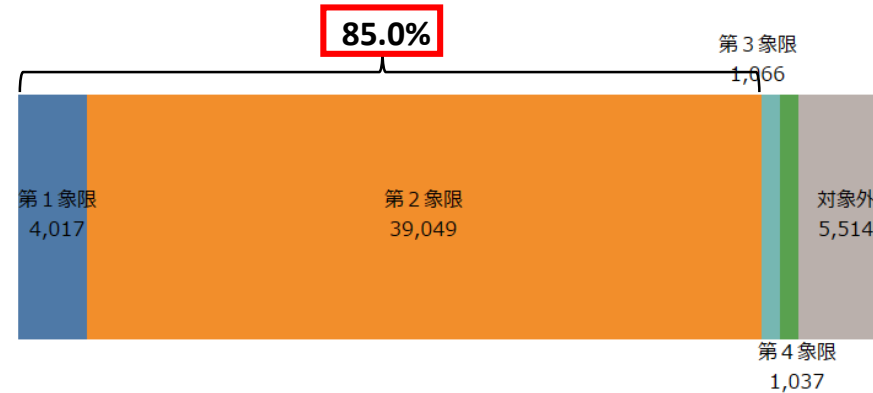
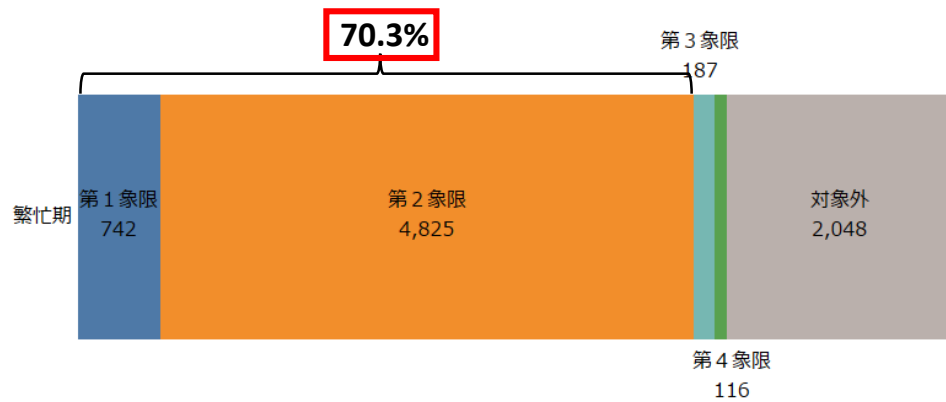
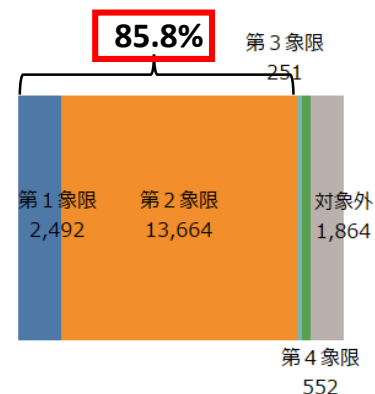
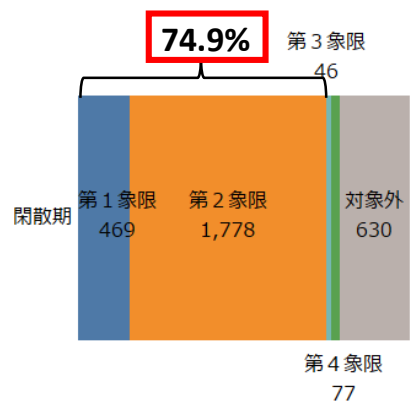


【市県民税】 4 象限分布（繁忙期）



【市県民税】 4 象限分布(件数・通話時間)

- 閑散期・繁忙期ともにコールセンターで対応可能な問い合わせが多い領域（第1・第2象限）が過半を超える



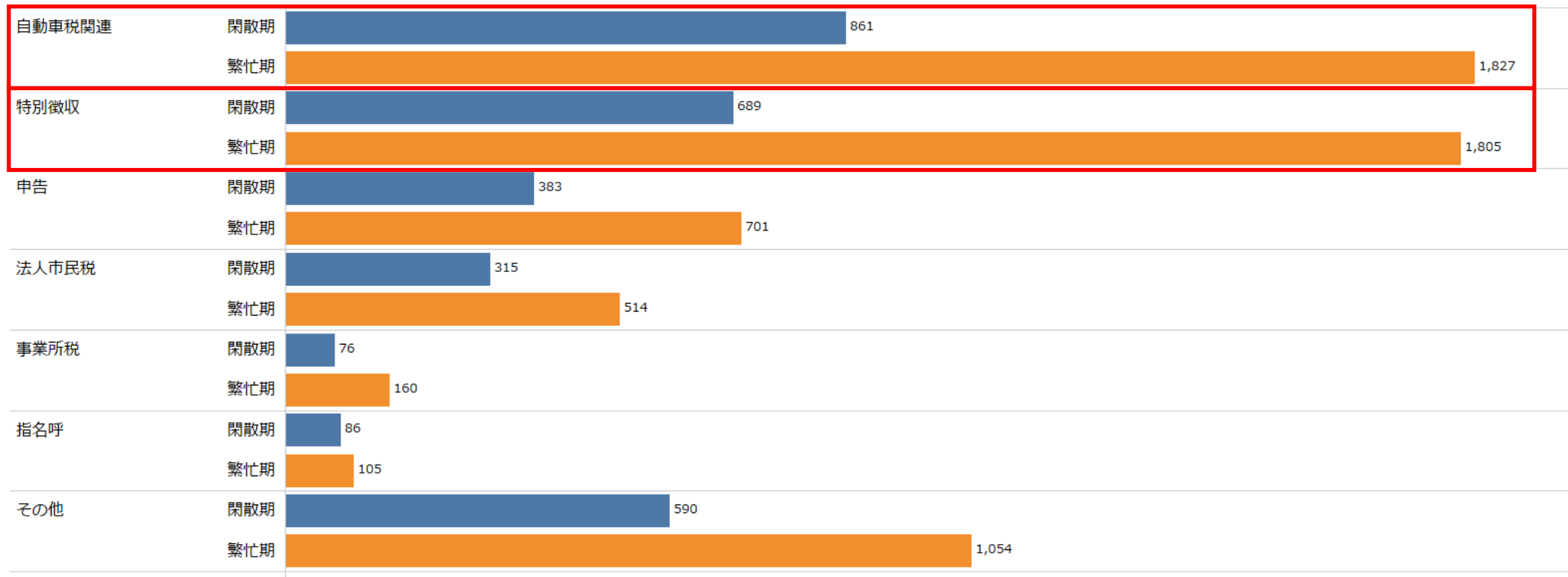
件数

通話時間(分)

2.1.3 問い合わせ内容（法人税関連）

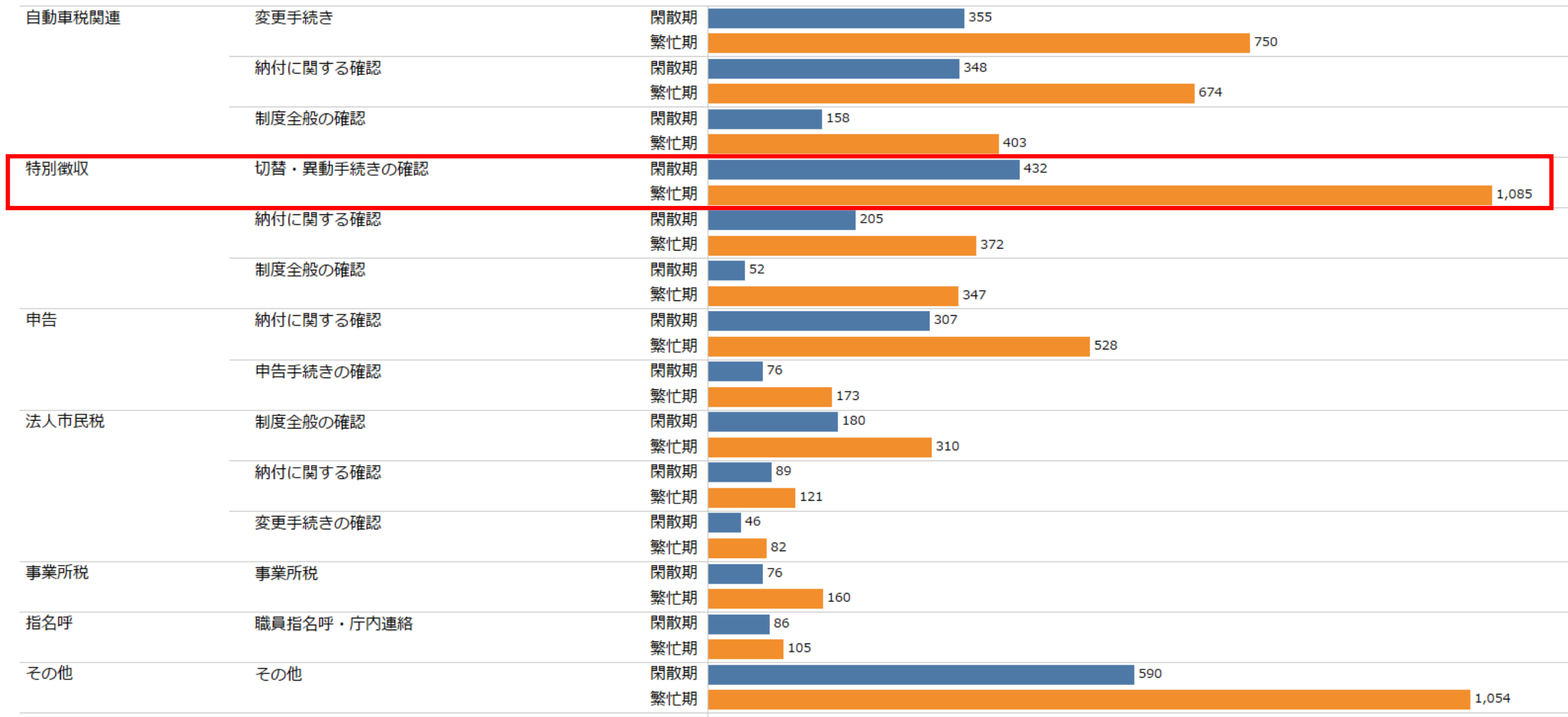
【法人税関連】大分類

- 閑散期・繁忙期のいずれとも「自動車税関連」「特別徴収」に関する問い合わせが多い



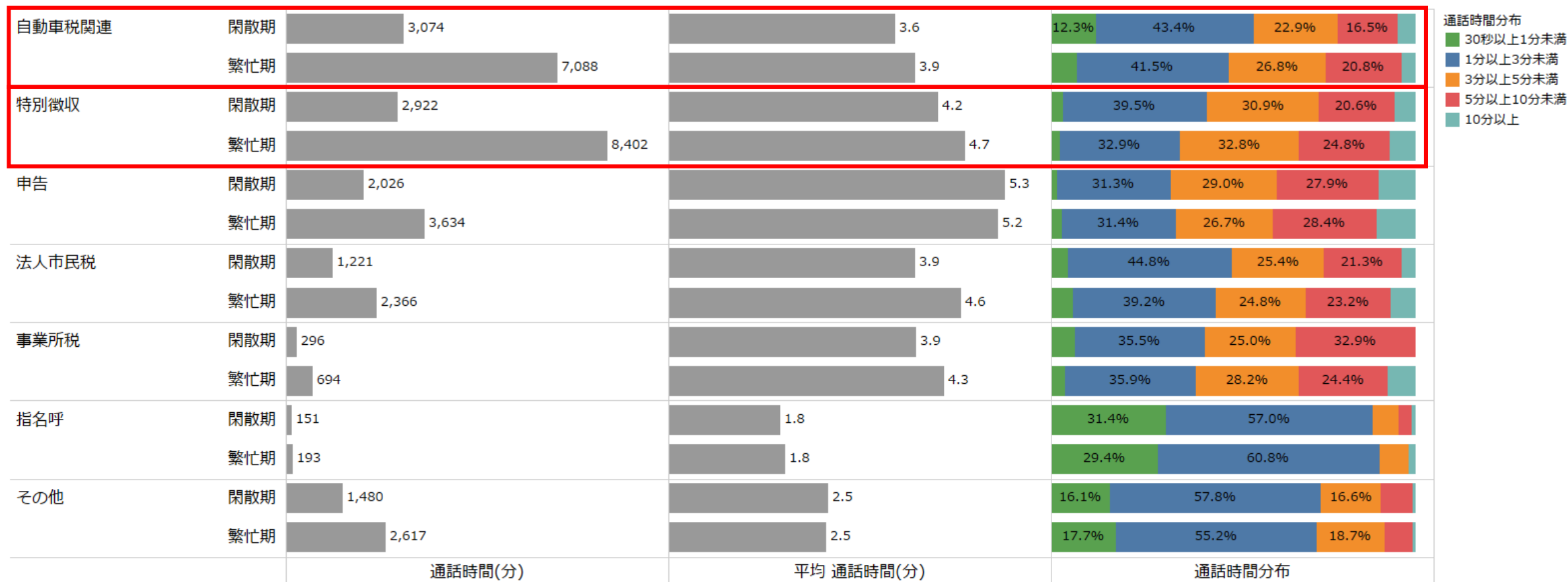
【法人税関連】 中分類

- 中分類では繁忙期の「特別徴収」の「切替・異動手続きの確認」の問い合わせが多く、閑散期の約2.5倍増加している



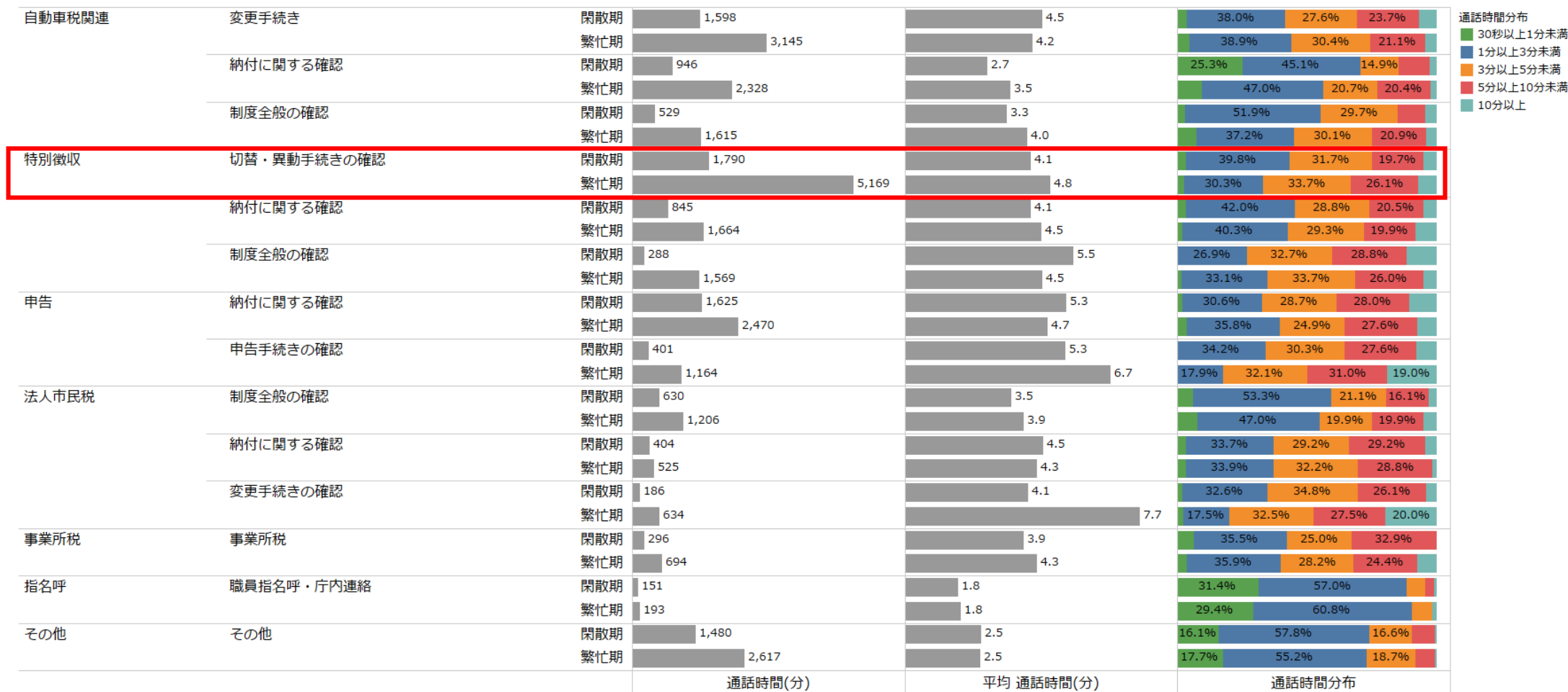
【法人税関連】 問い合わせ内容別の通話時間（大分類）

- 通話時間でみると繁忙期の平均通話時間は「自動車税関連」「特別徴収」で顕著な差は見られないが、通話時間の分布では閑散期に比べて繁忙期は3分以上の割合が増えている



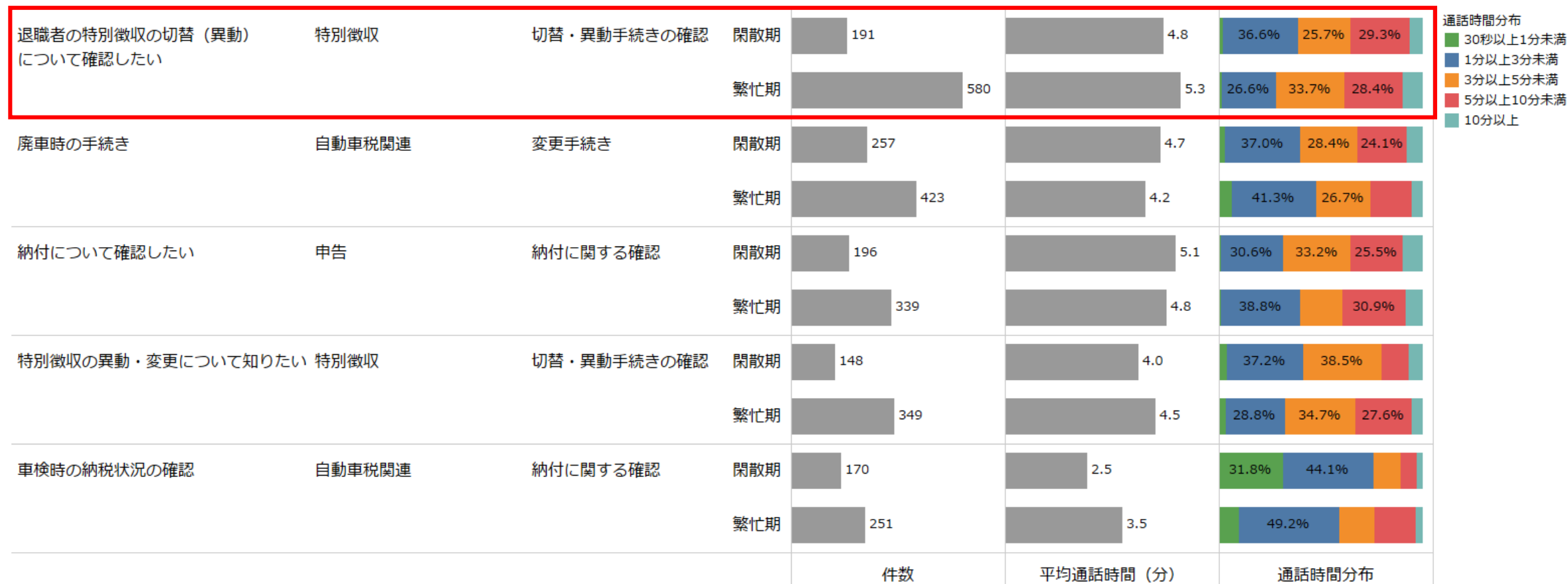
【法人税関連】問い合わせ内容別の通話時間（中分類）

- 「特別徴収」の「切替・異動手続きの確認」は閑散期に比べ繁忙期の平均通話時間は0.7分増加し、通話時間の分布も3分以上の割合が増えている



【法人税関連】 詳細分類 TOP5 (閑散期・繁忙期)

- 下図は問い合わせ内容詳細の問い合わせ数上位5カテゴリ（閑散期・繁忙期合算）
- 1位は「退職者の特別徴収の切替（異動）について確認したい」である



【法人税関連】 上位カテゴリの問い合わせ内容例

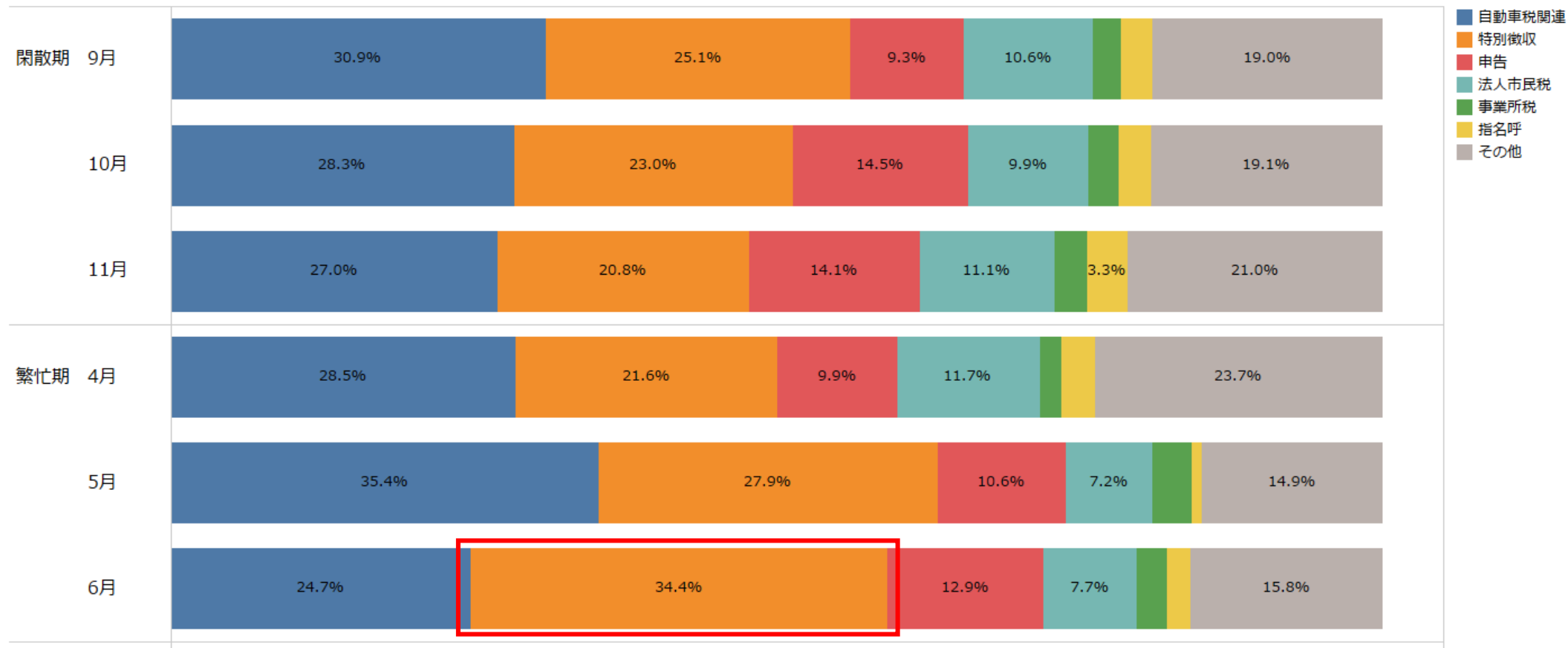
詳細分類	
退職者の特別徴収の切替(異動)について確認したい	必要な書類を確認したい
	徴収方法を切り替えたい
	切替の時期を知りたい
	退職後の引き落としはどうすればいいか
	書類の書き方が分からない
廃車時の手続き	書類の提出方法を知りたい
	手続きを知りたい
	名義を変更したい
	窓口時間の問い合わせ
	必要な書類を知りたい
納付について確認したい	税額の確認（特徴）
	給与支払報告書の提出について
	納税状況の確認（法人税）
	納入書の記入方法を知りたい
	納期限を知りたい
特別徴収の異動・変更について知りたい	現在の処理状況を知りたい
	従業員が退職した場合の手続きを知りたい
	書類を書き間違えてしまったがどうすればいいか
	超過して支払った分は本人に還付されるのか
	書類の提出期限を知りたい
車検時の納付状況の確認	車検時の納税確認
	車検時の納税証明書の発行について
	納税証明書の発行は可能か
	窓口での納付書払い
	車検時に納税証明書は必要か

【法人税関連】上位カテゴリの応答例

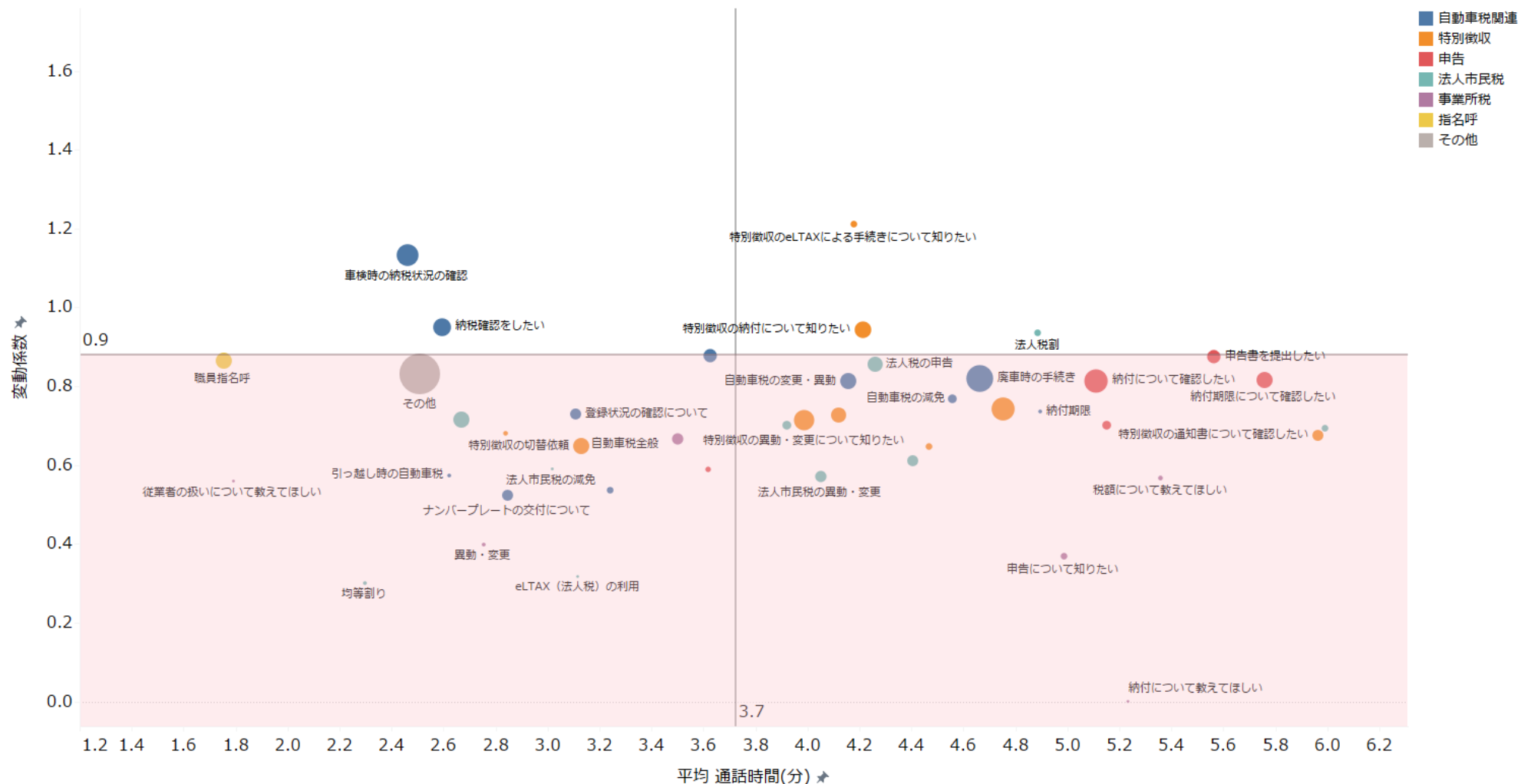
詳細分類	通話時間 (分)	通話時間分布	市民からの照会内容	職員回答内容
退職者の特別徴収の切替（異動）について確認したい	2.0	1分以上3分未満	退職した会社に特別徴収の通知書が届くと聞いたがどうすればいいか	会社の方で手続きされれば普通徴収に変更になります
退職者の特別徴収の切替（異動）について確認したい	1.0	1分以上3分未満	特別徴収の通知書が届いたが退職する従業員を普通徴収に切り替えたい場合どうすればいいか	異動届の提出をお願いします
廃車時の手続き	0.7	30秒以上1分未満	原付の廃車を考えているが新長田でしかできないのか	窓口の方が新長田合同庁舎のみになります
廃車時の手続き	1.2	1分以上3分未満	年度の途中で廃車にした場合の税金はどうなるのか	月割の制度はありませんので、4月1日に所有されている方に対して1年分お支払いいただくことになります
納付について確認したい	1.5	1分以上3分未満	10日に住民税を支払い忘れていたが、月末に支払っても大丈夫か	納付書で支払いできます。窓口で指摘があるかもしれませんが神戸市に確認済みと伝えてください
納付について確認したい	2.5	1分以上3分未満	納付書が使えない状態になってしまったがどうすればいいか	神戸市のHPを検索していただき納付書をダウンロードして使用してください
特別徴収の異動・変更について知りたい	1.5	1分以上3分未満	特別徴収の通知書の中に異動届を提出した人の分が含まれているがどうすればいいか	今回は間に合わなくて載っていますが、この後届く決定通知書を確認してください
特別徴収の異動・変更について知りたい	1.6	1分以上3分未満	異動届が提出されているか確認してほしい	退職ということで処理されています
車検時の納税状況の確認	0.6	30秒以上1分未満	延滞金の金額を教えてください	申し訳ありませんが、お伝えすることはできません
車検時の納税状況の確認	1.2	1分以上3分未満	車検の納税確認がしたい	納税証明書発行可能となっております

【法人税関連】時系列問い合わせ内容分布（大分類）

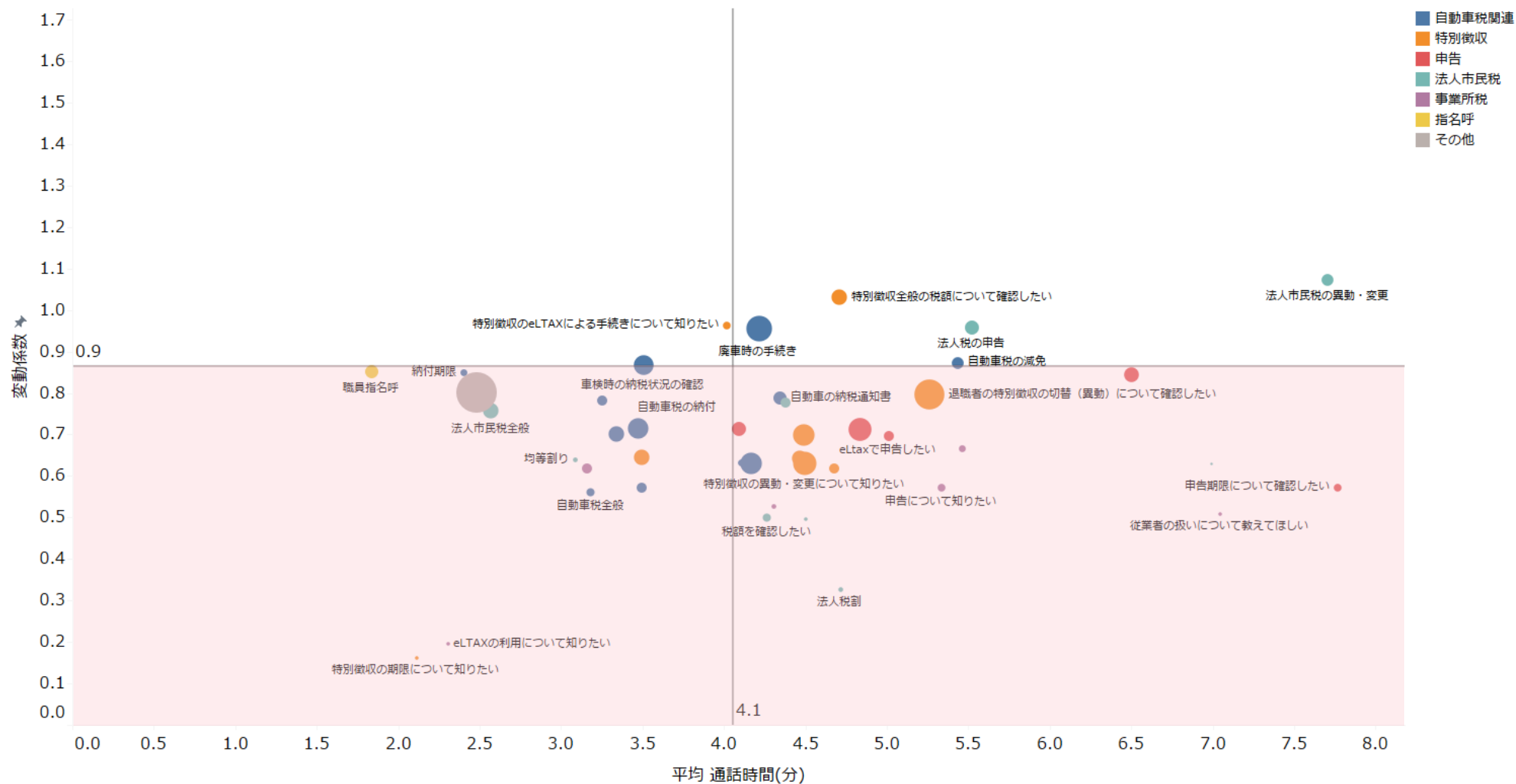
- ほとんどの月は「自動車税関連」が最も多いが、6月のみ「特別徴収」が最も多くなっている



【法人税関連】 4 象限分布（閑散期）

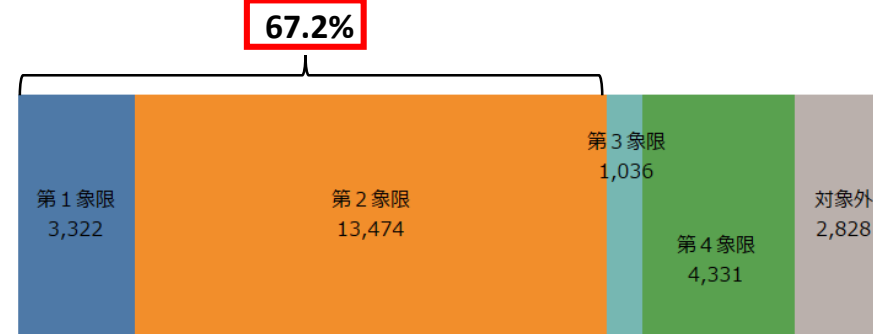
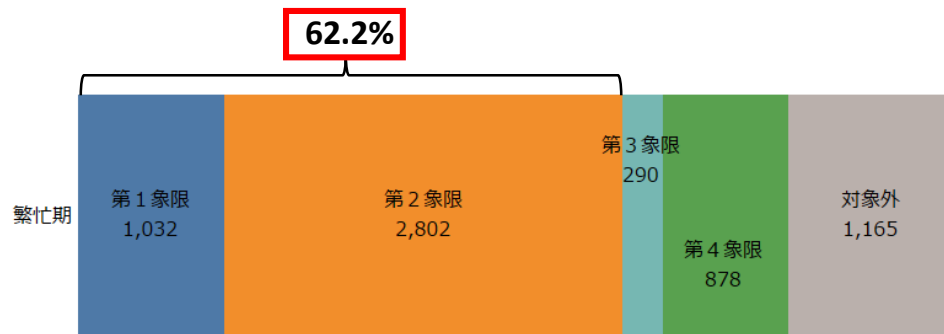
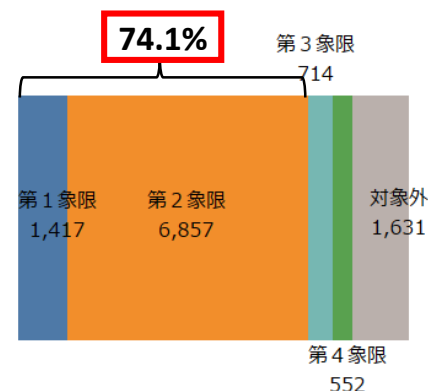
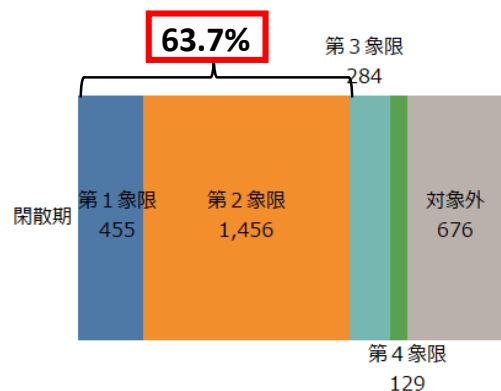


【法人税関連】 4 象限分布（繁忙期）



【法人税関連】 4 象限分布(件数・通話時間)

- 閑散期・繁忙期ともにコールセンターで対応可能な問い合わせが多い領域（第1・第2象限）が過半を超える



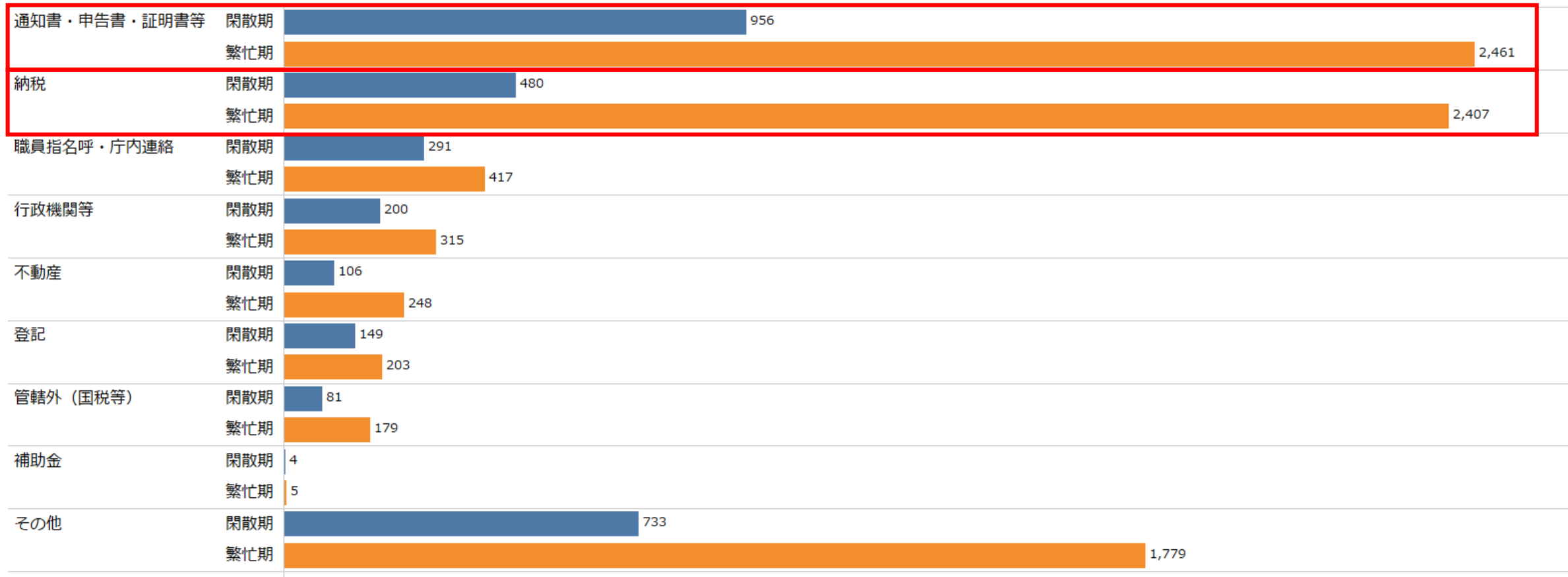
件数

通話時間(分)

2.1.4 問い合わせ内容（固定資産税）

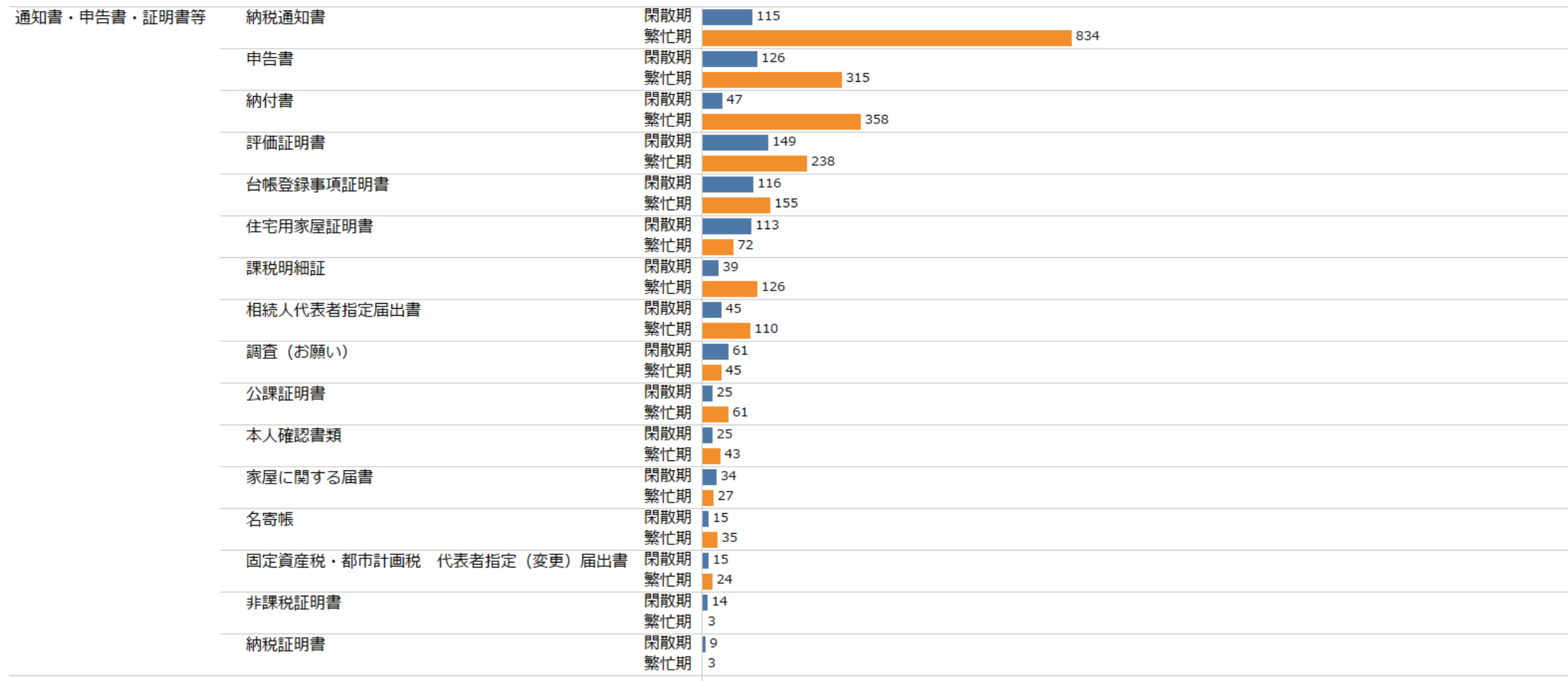
【固定資産税】大分類

- 閑散期・繁忙期のいずれとも「通知書・申告書・証明書等」に関する問い合わせが最も多い
- 納税に関する問い合わせは閑散期に比べ、繁忙期は4倍以上、増加している



【固定資産税】 中分類(1/4)

- 中分類では繁忙期の「納税方法」の問い合わせが多く、閑散期の約8倍増加している



【固定資産税】中分類(2/4)

通知書・申告書・証明書等	過誤納金還付通知書	閑散期	2
		繁忙期	8
	認定通知書	閑散期	2
		繁忙期	3
	閲覧証明書	閑散期	1
		繁忙期	3
納税	特定付帯設備に関する届出書	閑散期	2
	課税通知書	閑散期	1
	納税方法	閑散期	172
		繁忙期	1,360
	未納分	閑散期	63
		繁忙期	564
	税額算定	閑散期	153
		繁忙期	224
	納税済みか確認したい	閑散期	79
		繁忙期	224
	納税管理者	閑散期	11
		繁忙期	24
	納税先について	閑散期	1
		繁忙期	8
	除却	閑散期	1
		繁忙期	3
職員指名呼・庁内連絡	職員指名呼・庁内連絡	閑散期	291
		繁忙期	417
行政機関等	税理士	閑散期	24
		繁忙期	80
	法務局	閑散期	25
		繁忙期	67
	司法書士	閑散期	34
		繁忙期	29
	会計事務所	閑散期	11
		繁忙期	37

【固定資産税】 中分類(3/4)

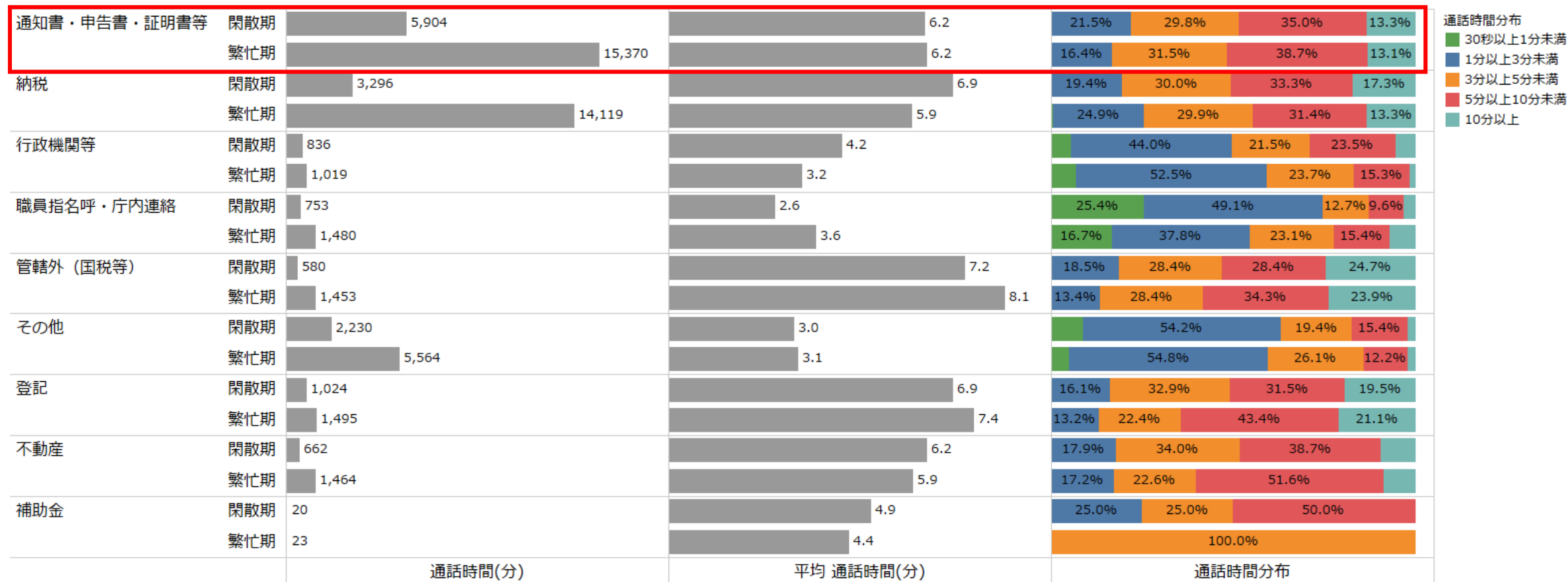
行政機関等	裁判所	閑散期	25
		繁忙期	8
	郵送請求処理センター	閑散期	10
		繁忙期	21
	税務署	閑散期	16
		繁忙期	13
	市役所	閑散期	14
		繁忙期	13
	財政局	閑散期	14
		繁忙期	11
	県税事務所	閑散期	8
		繁忙期	8
	不動産販売	閑散期	5
		繁忙期	11
	会社	閑散期	6
		繁忙期	8
不動産	法律事務所	閑散期	3
		繁忙期	5
	組合	繁忙期	3
	県警本部	閑散期	2
	農林振興事務所	閑散期	1
	大学	閑散期	1
	建設会社	閑散期	1
	売買	閑散期	62
		繁忙期	158
	住宅用地	閑散期	16
		繁忙期	72
	セットバック	閑散期	15
		繁忙期	8
	長期優良住宅	閑散期	11
		繁忙期	11

【固定資産税】 中分類(4/4)

不動産 登記	土地・建物の所有者	閑散期	2
	登記	閑散期	56
		繁忙期	77
	滅失登記	閑散期	18
		繁忙期	43
	相続登記	閑散期	24
		繁忙期	35
	登記完了	閑散期	27
		繁忙期	24
	抵当権設定登記	閑散期	11
		繁忙期	11
	建物登記	閑散期	4
		繁忙期	8
	変更登記	閑散期	4
		繁忙期	5
管轄外（国税等）	表示登記	閑散期	4
		繁忙期	4
	新築登記	閑散期	1
		繁忙期	1
	法務局	閑散期	51
		繁忙期	112
	市民税課	閑散期	20
		繁忙期	48
	県税事務所	閑散期	6
		繁忙期	16
補助金	税務署	閑散期	4
		繁忙期	3
補助金	補助金	閑散期	4
		繁忙期	5
その他	その他	閑散期	733
		繁忙期	1,779

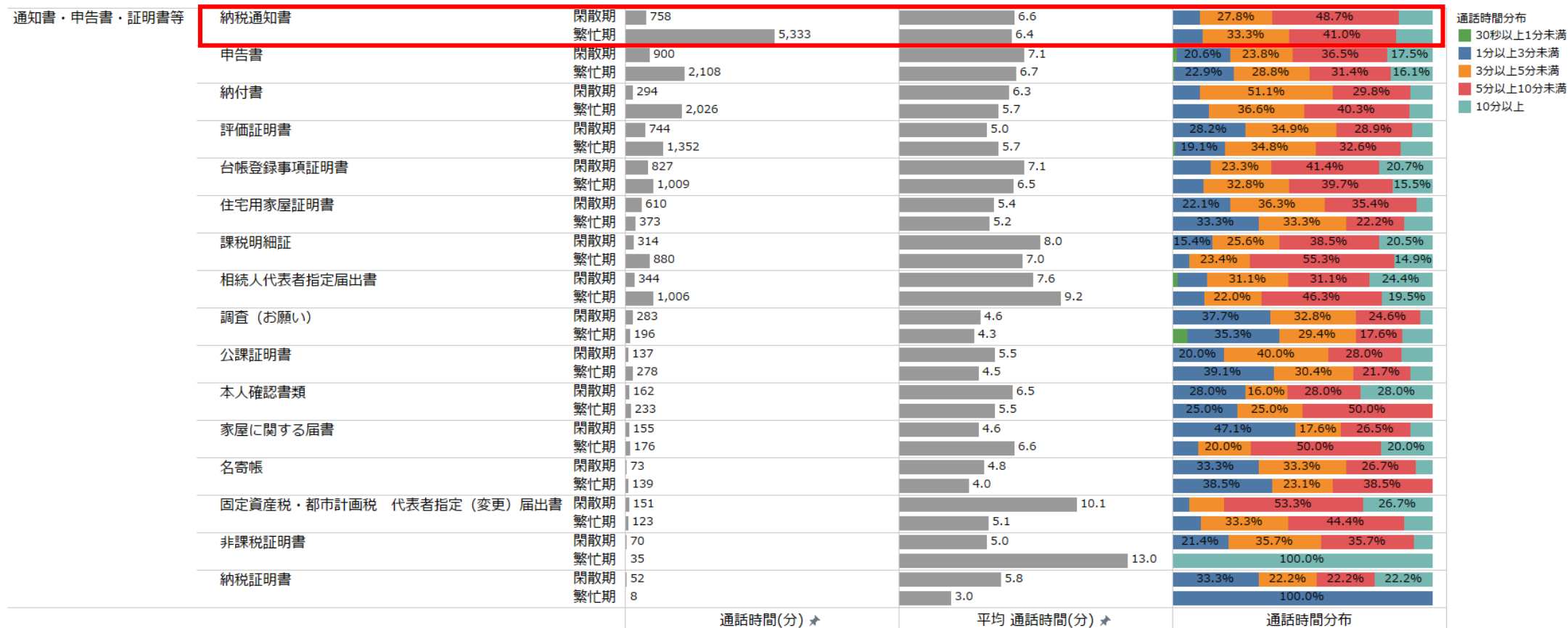
【固定資産税】 問い合わせ内容別の通話時間（大分類）

- 通話時間でみると「通知書・申告書・証明書等」は平均通話時間と通話時間の分布に閑散期と繁忙期で顕著な差は見られない

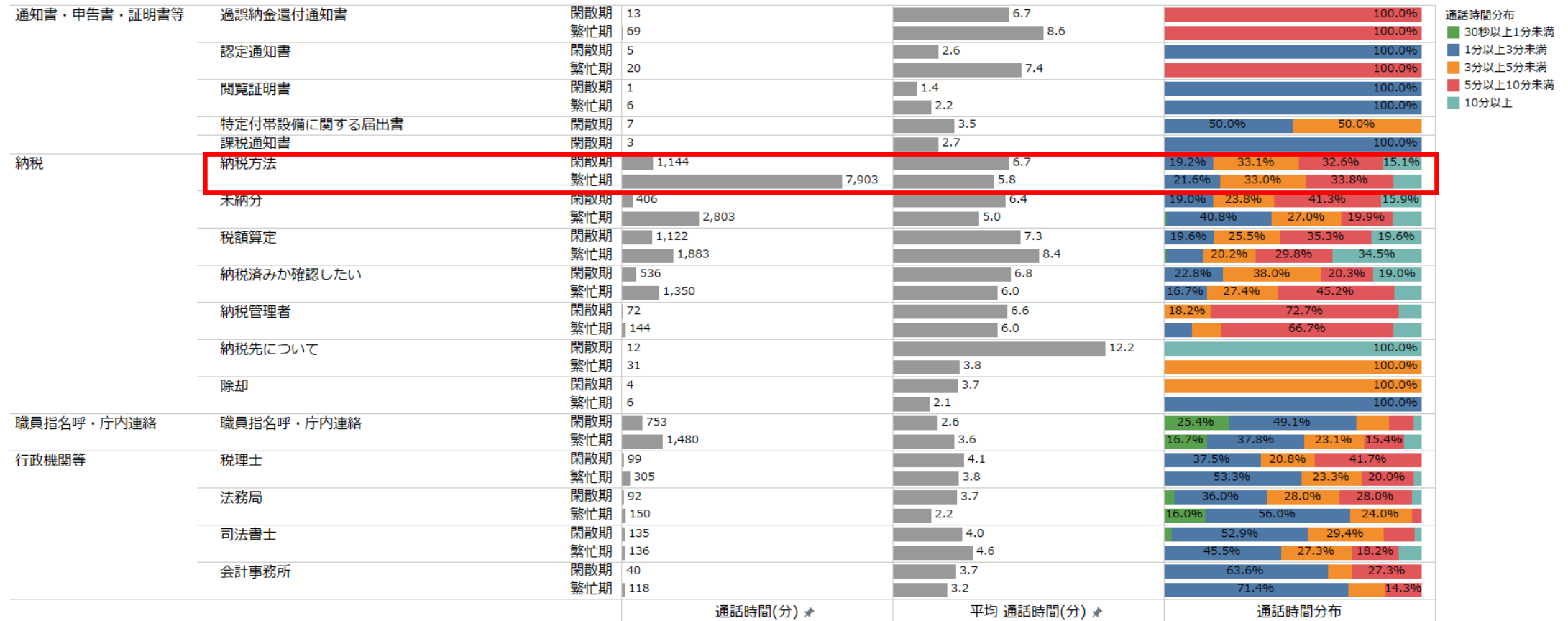


【固定資産税】 問い合わせ内容別の通話時間（中分類）（1/4）

- 「納税通知書」「納税方法」は繁忙期の問い合わせ数は非常に多いが、平均通話時間と通話時間の分布に閑散期と繁忙期で顕著な差は見られない



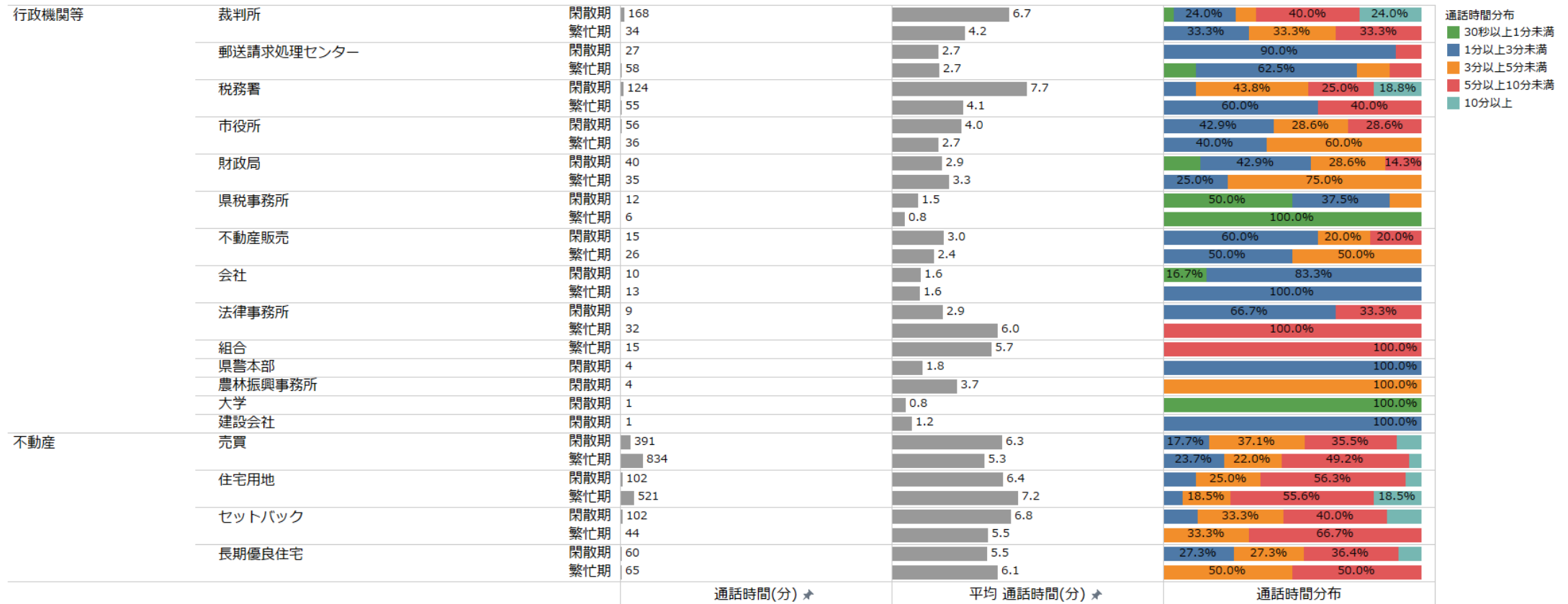
【固定資産税】 問い合わせ内容別の通話時間（中分類）（2/4）



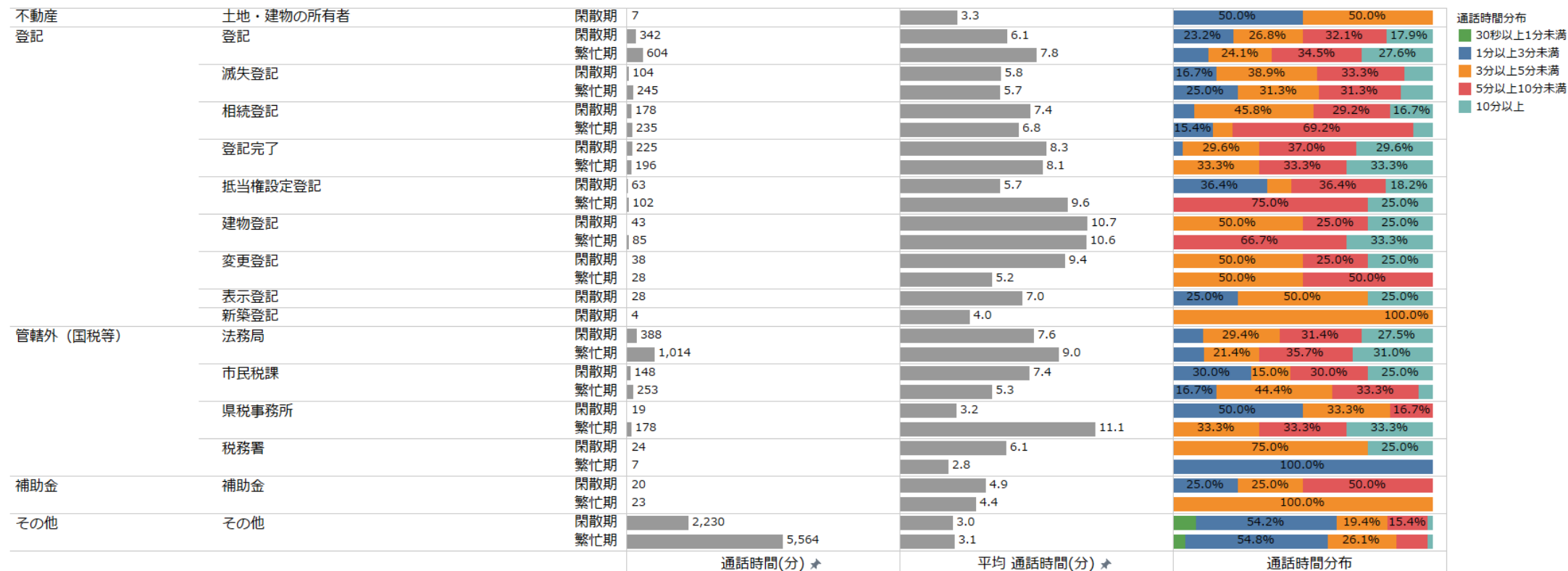
通話時間分布

- 30秒以上1分未満
- 1分以上3分未満
- 3分以上5分未満
- 5分以上10分未満
- 10分以上

【固定資産税】 問い合わせ内容別の通話時間（中分類）（3/4）

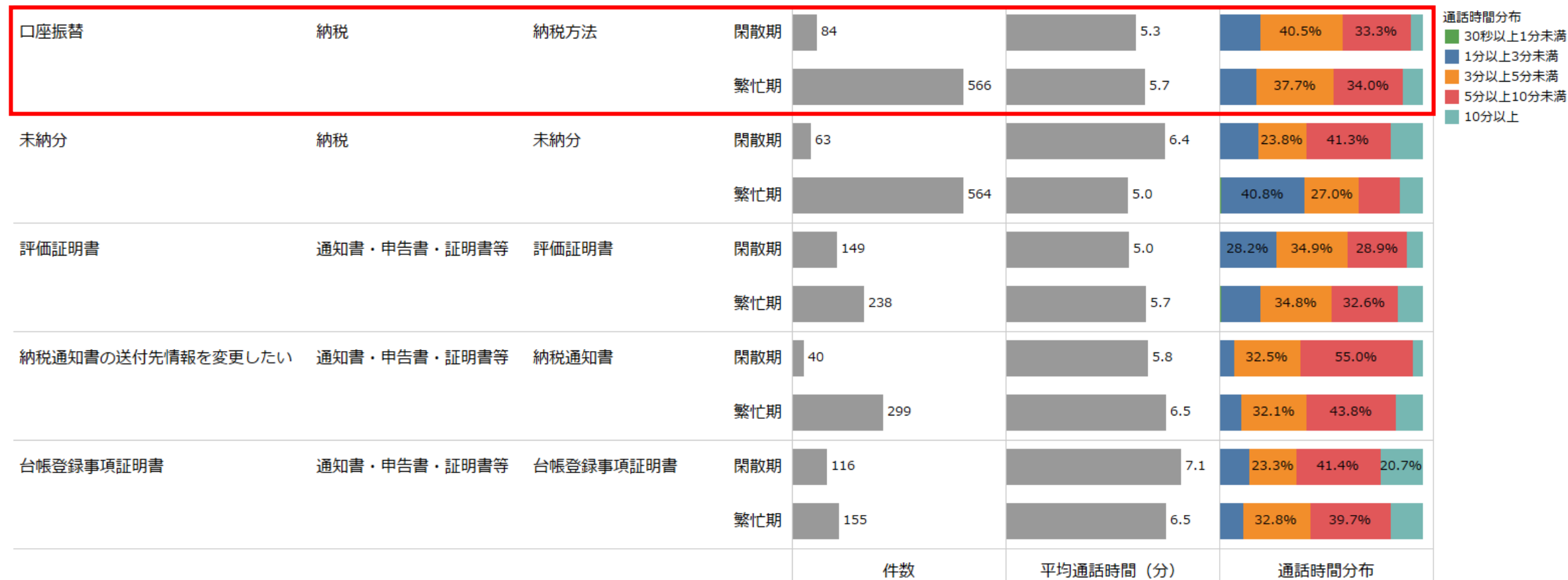


【固定資産税】 問い合わせ内容別の通話時間（中分類）（4/4）



【固定資産税】 詳細分類 TOP5 (閑散期・繁忙期)

- 下図は問い合わせ内容詳細の問い合わせ数上位5カテゴリ（閑散期・繁忙期合算）
- 1位は「口座振替」である



【固定資産税】 上位カテゴリの問い合わせ内容例

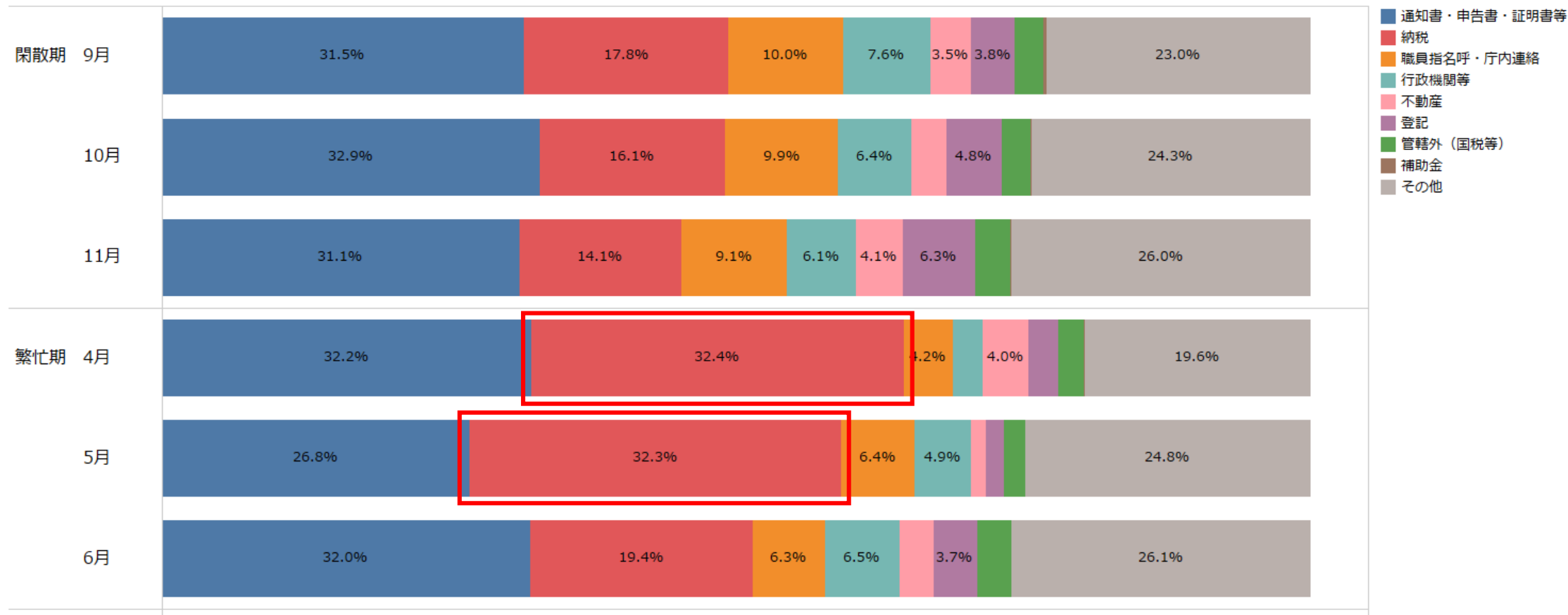
詳細分類	
口座振替	振替口座の変更
	口座振替の状況確認
	口座振替の手続きについて（法人以外）
	口座振替依頼書の送付
	口座振替の廃止
未納分	督促状の受領
	延滞金の発生について
	納税状況の確認
	納期限が過ぎた納付書の使用
	納期限切れについて
評価証明書	評価証明書はどこで取得できるか
	代理申請について聞きたい
	申請必要な書類を教えてほしい
	申請書を郵送請求したい
	相続の手続きをしたい
納税通知書の送付先情報を変更したい	送付先住所を変更したい
	送付先代表者を変更したい
	送付先住所を確認したい
	後見人を変更したい
	管理人を確認したい
台帳登録事項証明書	申請書の入手先を知りたい
	計算方法を教えてほしい
	証明書申請に必要な物を知りたい
	証明書の発行にかかる金額を知りたい
	相続の手続きについて聞きたい

【固定資産税】上位カテゴリの応答例

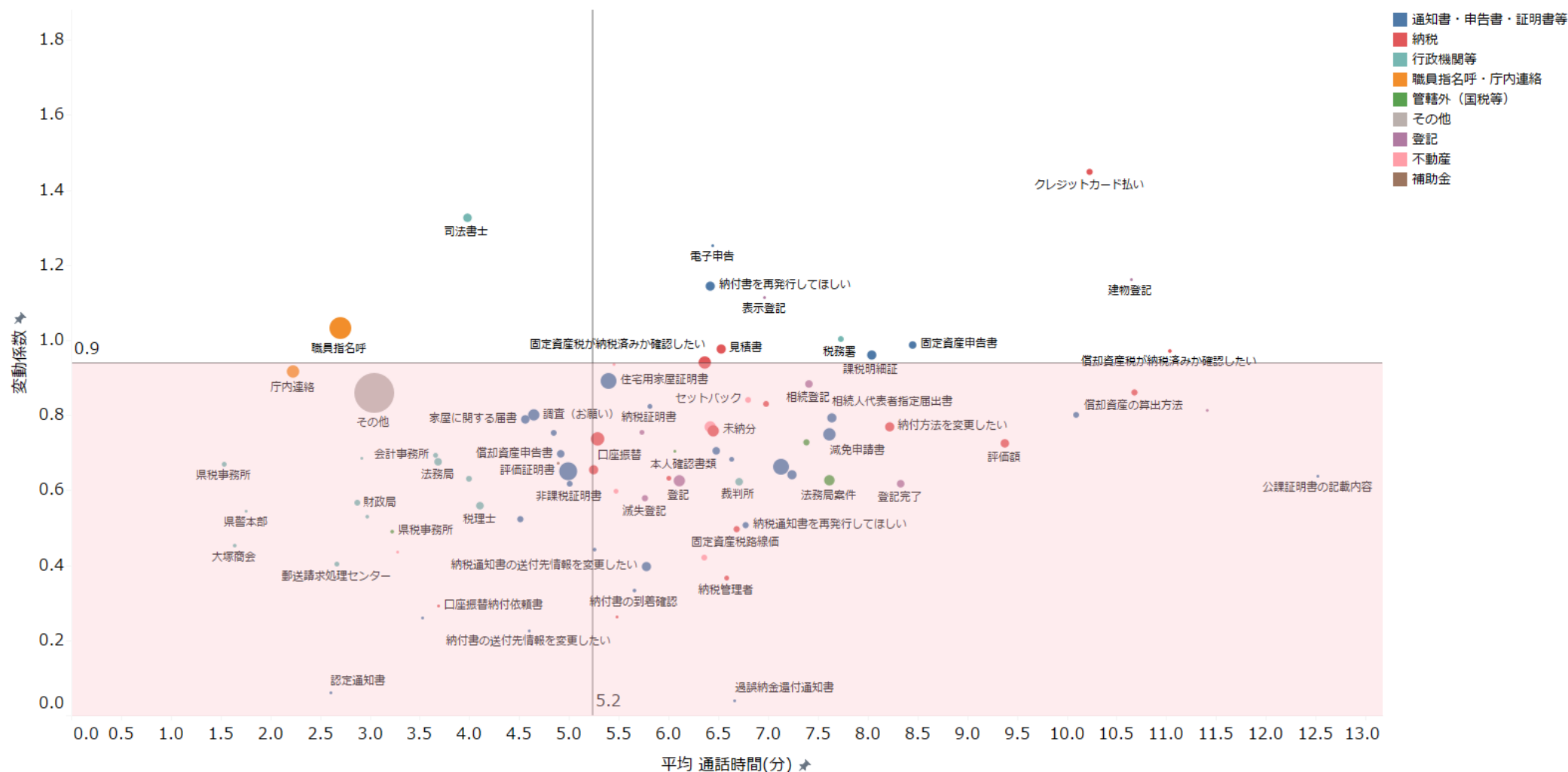
詳細分類	通話時間 (分)	通話時間分布	市民からの照会内容	職員回答内容
口座振替	1.9	1分以上3分未満	固定資産税を口座振替で支払っているが、今回の支払いに手続きは必要か	申し込みをされているならご登録の口座から自動で引き落としがされます
口座振替	2.0	1分以上3分未満	口座振替の申し込みをする場合、すでに期日が来ている分も引き落としがされるか	引落はされないもので、期日が来ている分は納付書でお支払いいただき、次回から引き落としがされます
未納分	0.5	30秒以上1分未満	納期限が過ぎた納付書は使えるか	ご利用いただけます
未納分	1.8	1分以上3分未満	一括の納付期限が切れているが使えるか	ご利用いただけます
評価証明書	1.6	1分以上3分未満	今年度の固定資産の評価証明書は4月1日から発行できるか	お取りいただけます
評価証明書	2.0	1分以上3分未満	過去分の評価証明書をさかのぼって取得できるか	今年度を含め5年分を取得できます
納税通知書の送付先情報を変更したい	2.3	1分以上3分未満	納税通知書の送付先住所を変更したい	新しい住所に変更して次回からはそちらにお送りします
納税通知書の送付先情報を変更したい	2.9	1分以上3分未満	高齢の母の納税通知書を息子に転送してほしい	納税通知書送付先変更届出書を本人確認書類と共に送っていただけたら手続きができます
台帳登録事項証明書	3.1	3分以上5分未満	固定資産の課税台帳登録事項証明書はどこで取得できるか	新長田合同庁舎や市税の窓口のある区役所で取得できます
台帳登録事項証明書	3.5	3分以上5分未満	登録事項証明書固定資産の面積が登記と異なるがなぜか	一般的なお話になるんですが、おそらく登記されてるのはマンションの1室分が処理されていて、課税対象は専有面積以外の例えばエントランスなど共用部分を按分した分がプラスされて記載されています

【固定資産税】時系列問い合わせ内容分布（大分類）

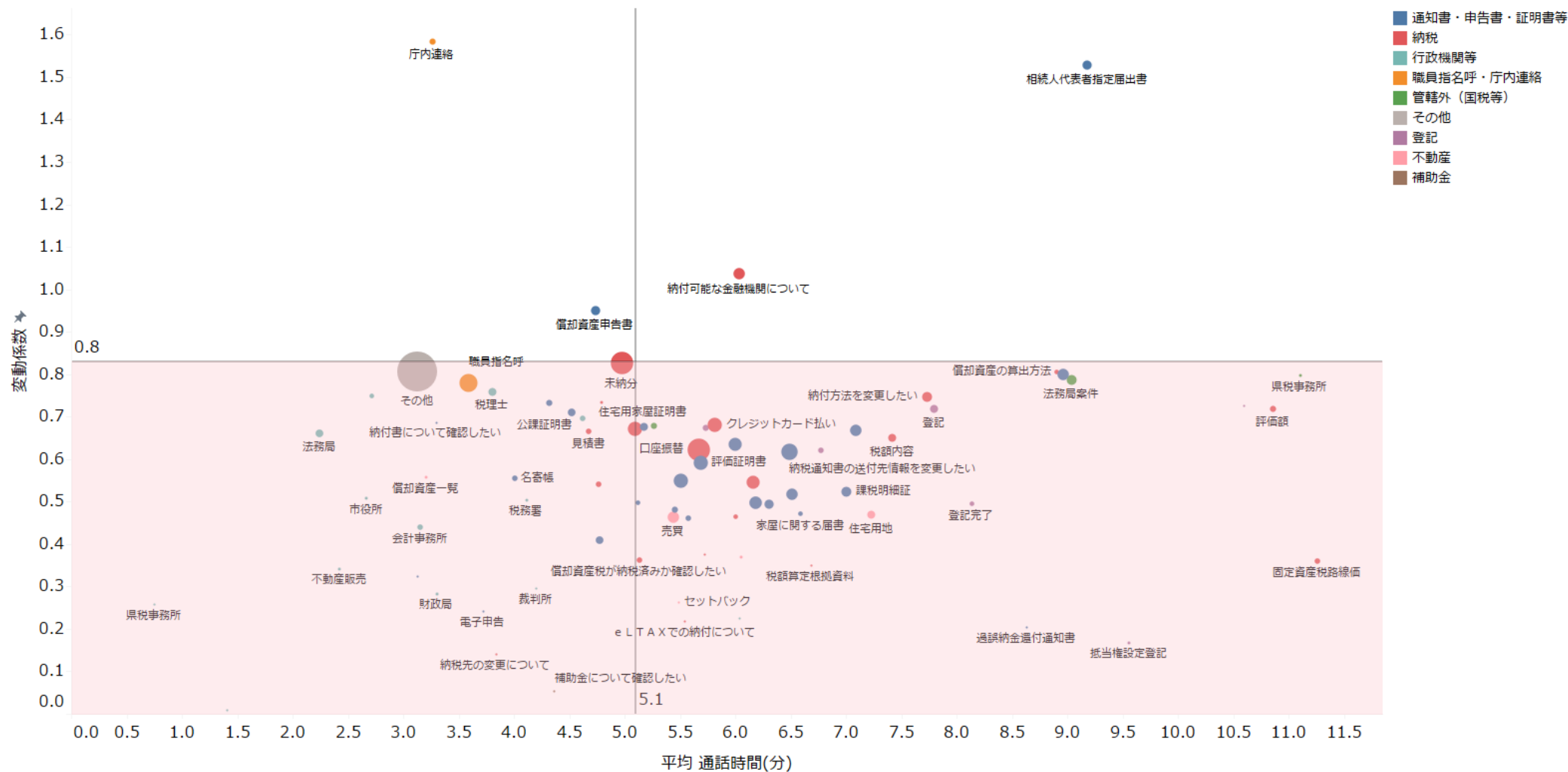
- 閑散期は「通知書・申告書・証明書等」が最も多いが、繁忙期の4・5月は「納税」に関する問い合わせが多い



【固定資産税】 4 象限分布（閑散期）

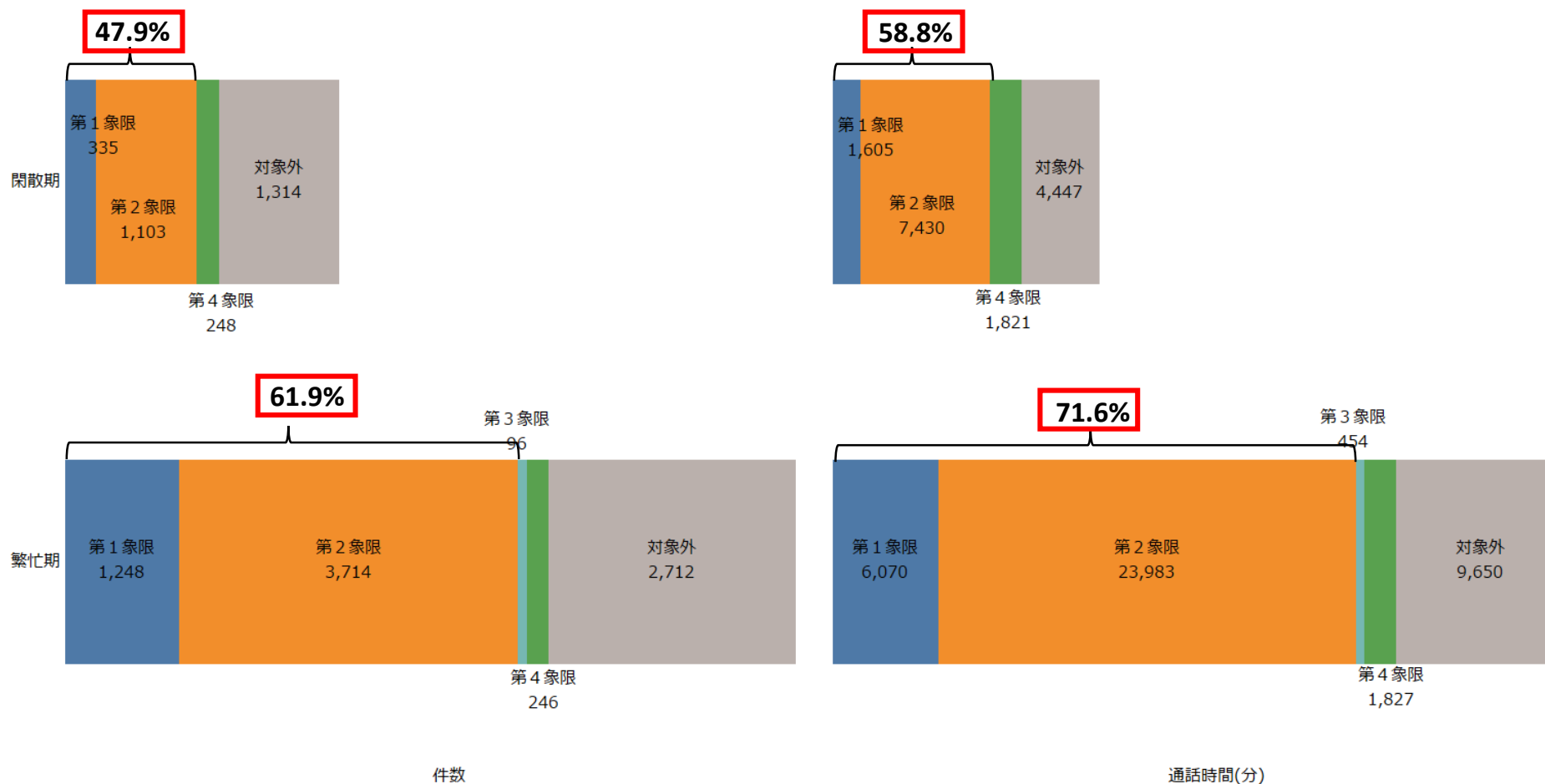


【固定資産税】 4 象限分布（繁忙期）



【固定資産税】 4 象限分布(件数・通話時間)

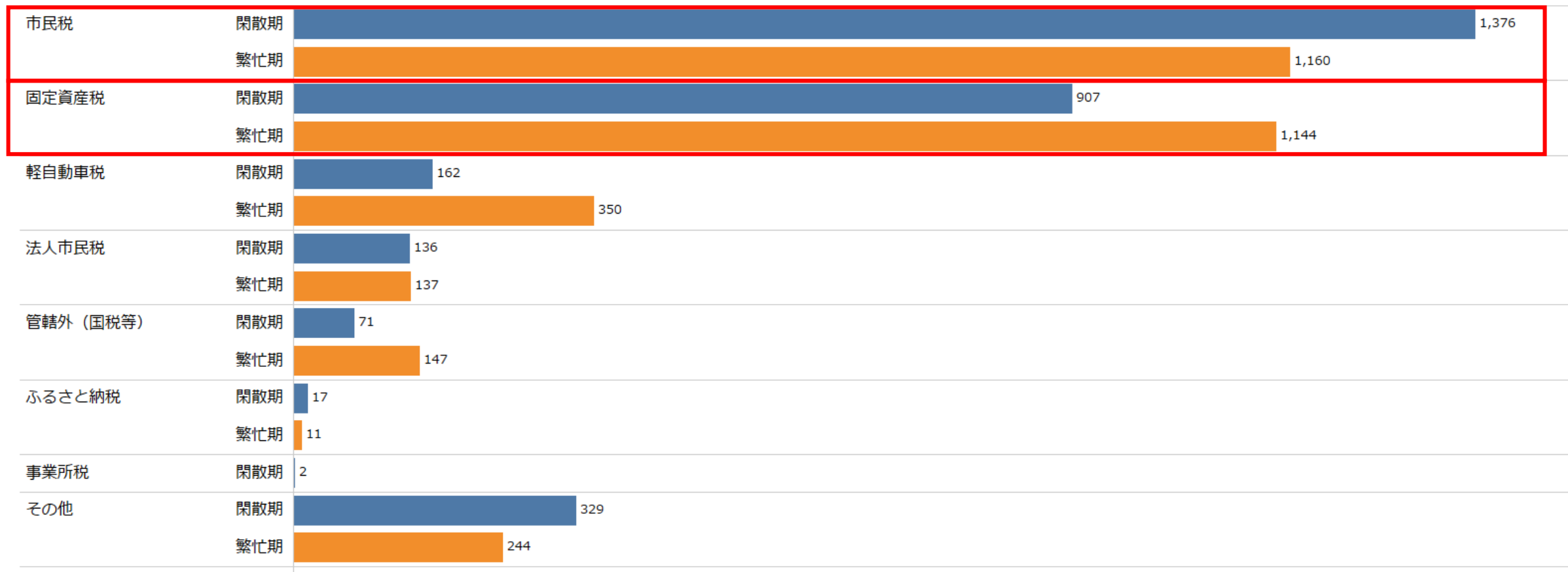
- 繁忙期はコールセンターで対応可能な問い合わせが多い領域（第1・第2象限）が過半を超える



2.1.5 問い合わせ内容（納税案内センター）

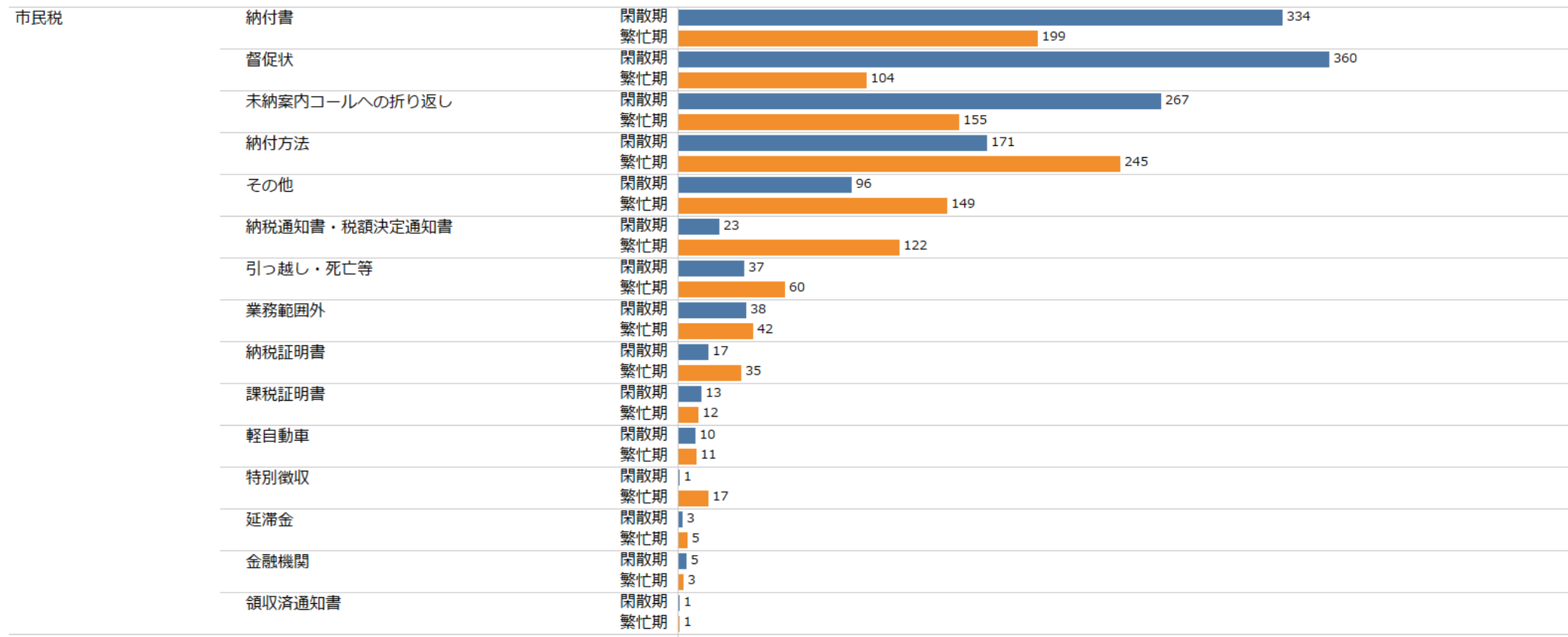
【納税案内センター】大分類

- 閑散期・繁忙期のいずれとも「市民税」「固定資産税」に関する問い合わせが多い

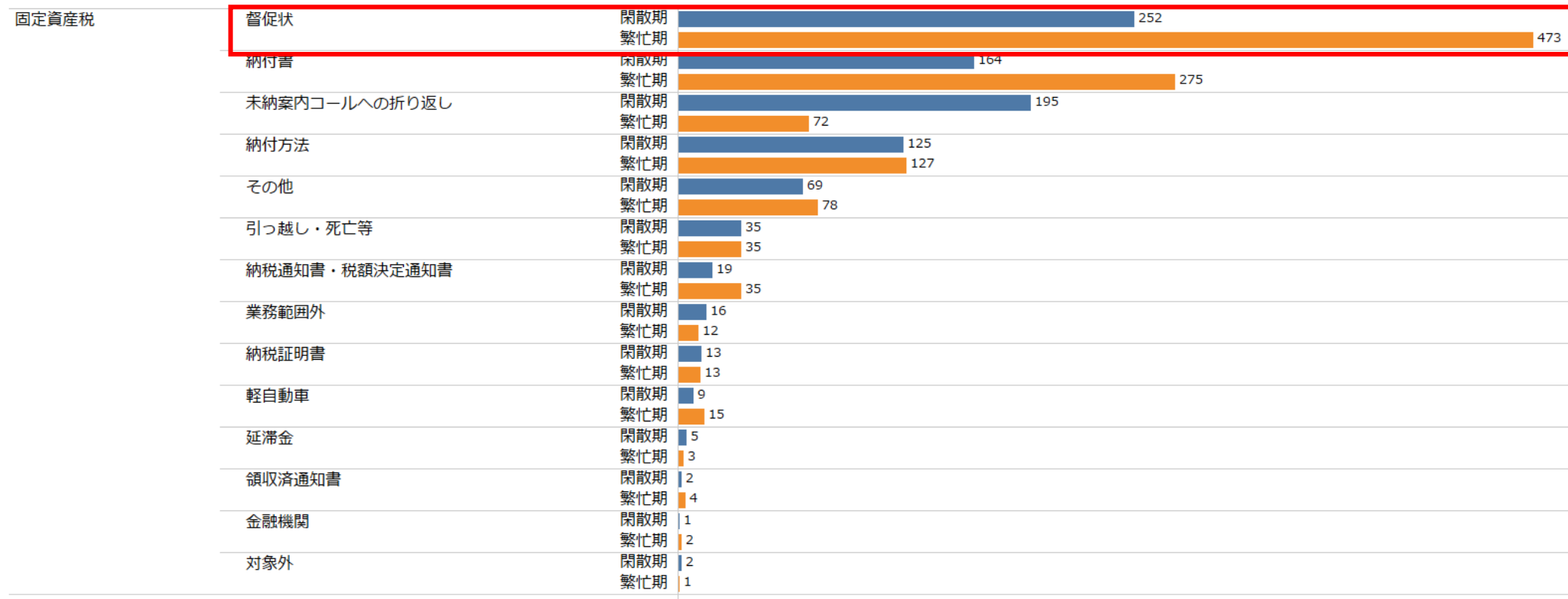


【納税案内センター】中分類(1/6)

- 中分類では繁忙期の「固定資産税」「督促状」の問い合わせが多く、閑散期の約2倍増加している



【納税案内センター】中分類(2/6)



【納税案内センター】 中分類(3/6)

軽自動車税	納税証明書	閑散期	58
		繁忙期	95
	納付書	閑散期	21
		繁忙期	96
	軽自動車	閑散期	24
		繁忙期	55
	納付方法	閑散期	17
		繁忙期	38
	業務範囲外	閑散期	10
		繁忙期	16
	督促状	閑散期	9
		繁忙期	15
	その他	閑散期	13
		繁忙期	7
	未納案内コールへの折り返し	閑散期	8
		繁忙期	9
	納税通知書・税額決定通知書	閑散期	1
		繁忙期	10
	引っ越し・死亡等	閑散期	1
		繁忙期	9
	課税証明書	閑散期	1
		繁忙期	1

【納税案内センター】 中分類(4/6)

法人市民税	納税証明書	閑散期	35
		繁忙期	50
	納付書	閑散期	23
		繁忙期	13
	納付方法	閑散期	15
		繁忙期	12
	督促状	閑散期	12
		繁忙期	13
	その他	閑散期	15
		繁忙期	7
	未納案内コールへの折り返し	閑散期	9
		繁忙期	11
	業務範囲外	閑散期	6
		繁忙期	12
	納税通知書・税額決定通知書	閑散期	8
		繁忙期	6
	特別徴収	繁忙期	6
		閑散期	4
	引っ越し・死亡等	閑散期	2
		繁忙期	2
	延滞金	閑散期	2
		繁忙期	2
	金融機関	閑散期	3
		繁忙期	1
	軽自動車	閑散期	3
		繁忙期	1
	課税証明書	閑散期	1
		繁忙期	1
	領収済通知書	閑散期	1
		繁忙期	1

【納税案内センター】中分類(5/6)

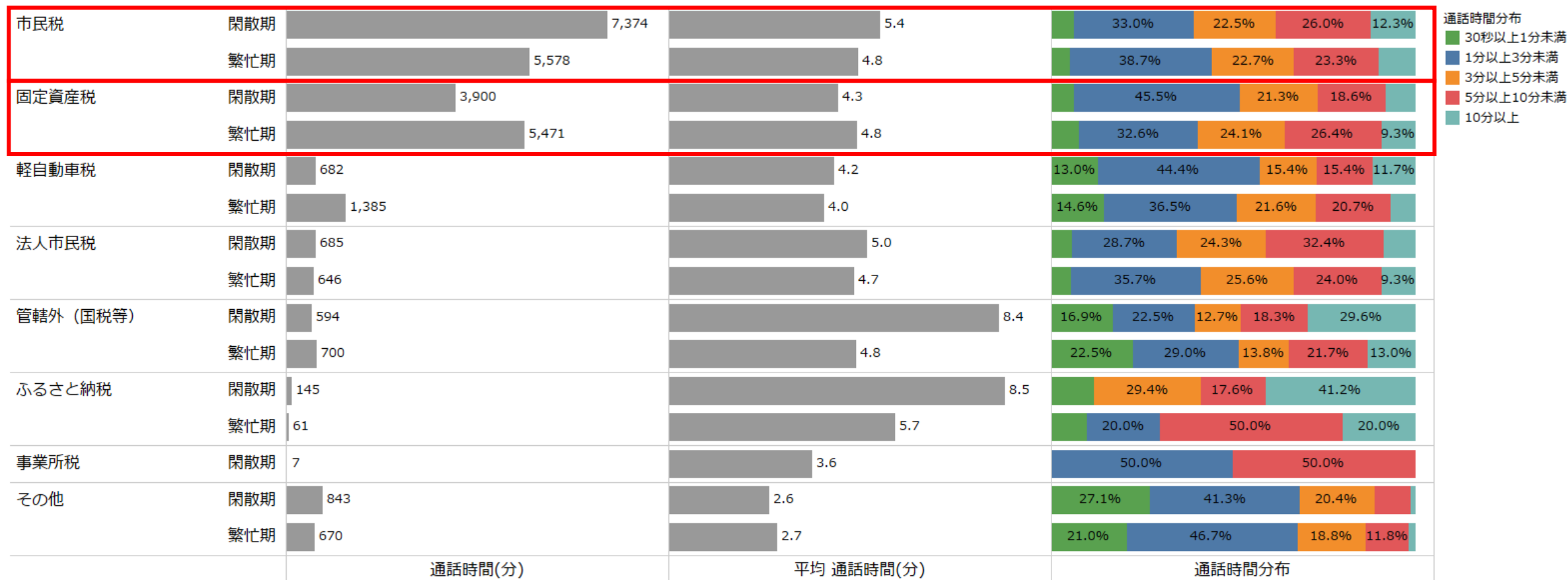
管轄外（国税等）	業務範囲外	閑散期	25
		繁忙期	47
	納付書	閑散期	8
		繁忙期	33
	納付方法	閑散期	3
		繁忙期	17
	督促状	閑散期	12
		繁忙期	7
	未納案内コールへの折り返し	閑散期	5
		繁忙期	7
	その他	閑散期	5
		繁忙期	7
	軽自動車	閑散期	2
		繁忙期	7
	引っ越し・死亡等	閑散期	1
		繁忙期	7
	納税証明書	閑散期	5
		繁忙期	3
	納税通知書・税額決定通知書	閑散期	3
		繁忙期	3
ふるさと納税	特別徴収	繁忙期	5
		閑散期	2
	課税証明書	閑散期	2
		繁忙期	1
	その他	閑散期	7
		繁忙期	3
	督促状	閑散期	4
		繁忙期	3
	引っ越し・死亡等	閑散期	2
		繁忙期	1
	業務範囲外	閑散期	1
		繁忙期	1
	納付方法	閑散期	1
		繁忙期	1
	納税通知書・税額決定通知書	閑散期	1
		繁忙期	1
	納付書	閑散期	2
		繁忙期	1
	未納案内コールへの折り返し	閑散期	1
		繁忙期	1

【納税案内センター】 中分類(6/6)

事業所税	未納案内コールへの折り返し	閑散期	1
	納税証明書	閑散期	1
その他	納付書	閑散期	72
		繁忙期	54
	督促状	閑散期	68
		繁忙期	38
	納付方法	閑散期	46
		繁忙期	34
	その他	閑散期	57
		繁忙期	22
	未納案内コールへの折り返し	閑散期	23
		繁忙期	17
	業務範囲外	閑散期	22
		繁忙期	11
	納税証明書	閑散期	8
		繁忙期	20
	納税通知書・税額決定通知書	閑散期	8
		繁忙期	10
	引っ越し・死亡等	閑散期	8
		繁忙期	9
	対象外	閑散期	6
		繁忙期	6
	金融機関	閑散期	6
		繁忙期	5
	課税証明書	閑散期	1
		繁忙期	4
	特別徴収	閑散期	4
		繁忙期	4
	延滞金	閑散期	2
		繁忙期	2
	転送	閑散期	3
		繁忙期	3
	領収済通知書	閑散期	2
		繁忙期	1
	軽自動車	閑散期	1
		繁忙期	2

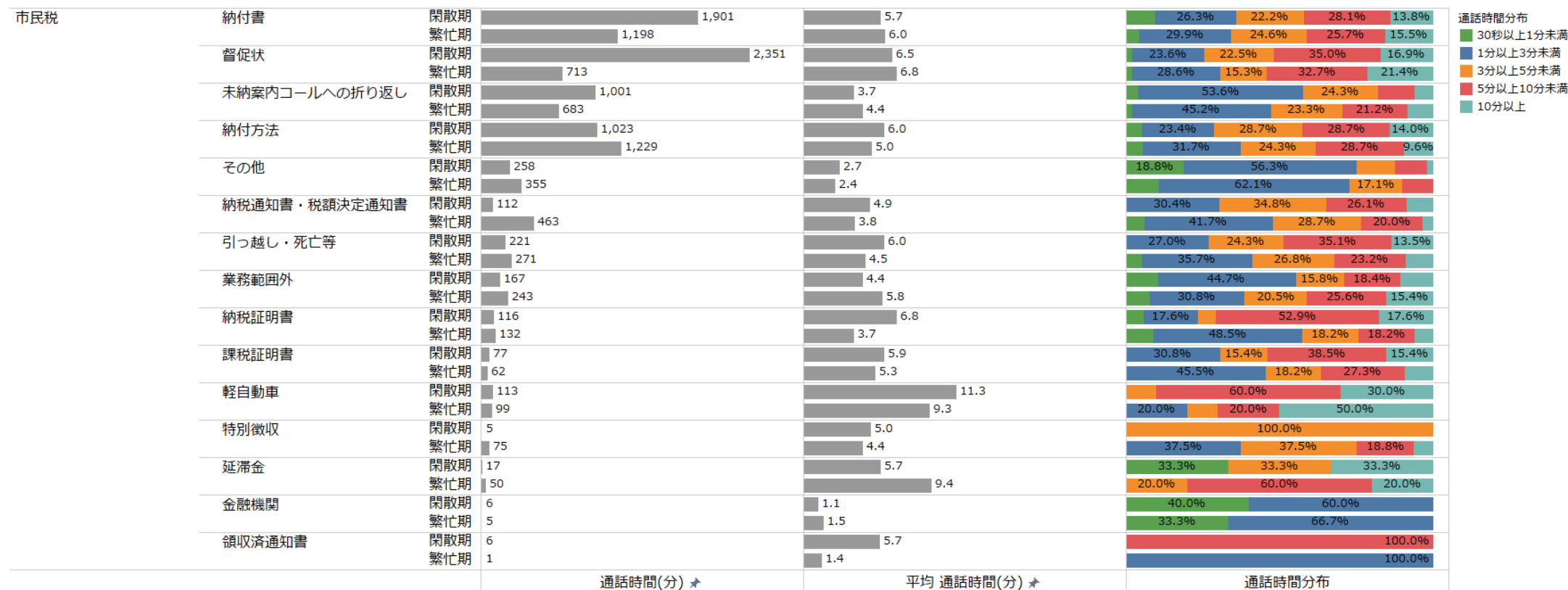
【納税案内センター】問い合わせ内容別の通話時間（大分類）

- 通話時間でみると「市民税」は平均通話時間と通話時間の分布に閑散期と繁忙期で顕著な差は見られない。「固定資産税」は平均通話時間に閑散期と繁忙期で顕著な差は見られないが通話時間の分布は3分以上の割合が増えている

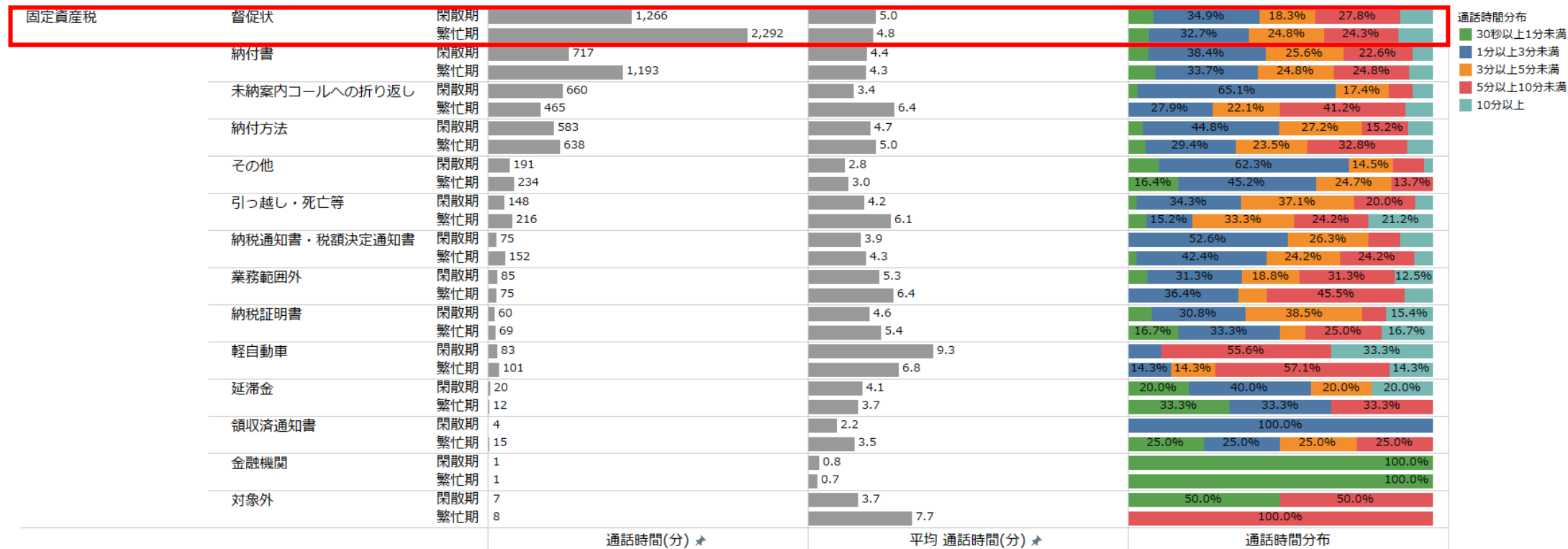


【納税案内センター】問い合わせ内容別の通話時間（中分類）（1/6）

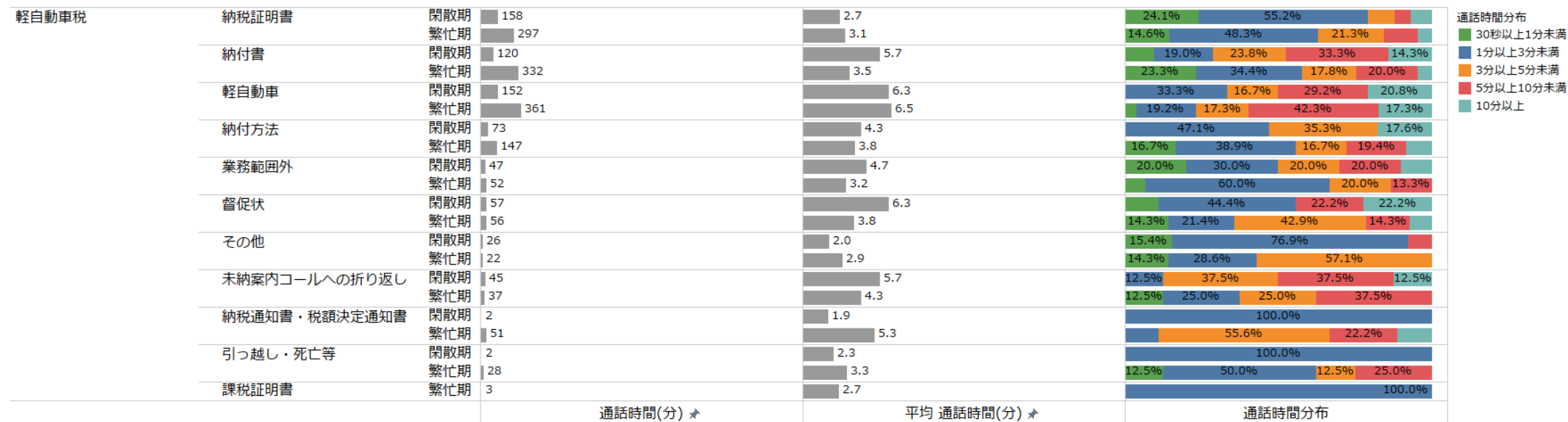
- 「固定資産税」の「督促状」は繁忙期の問い合わせ数は増えているが、平均通話時間と通話時間の分布に閑散期と繁忙期で顕著な差は見られない



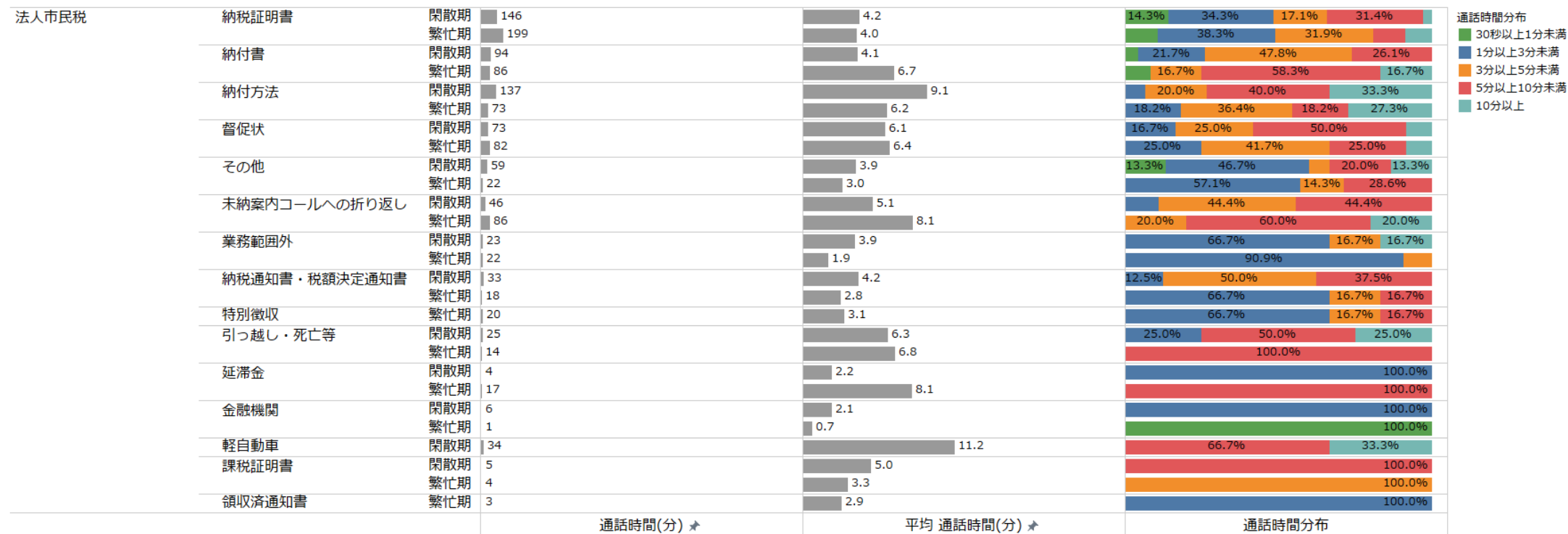
【納税案内センター】問い合わせ内容別の通話時間（中分類）（2/6）



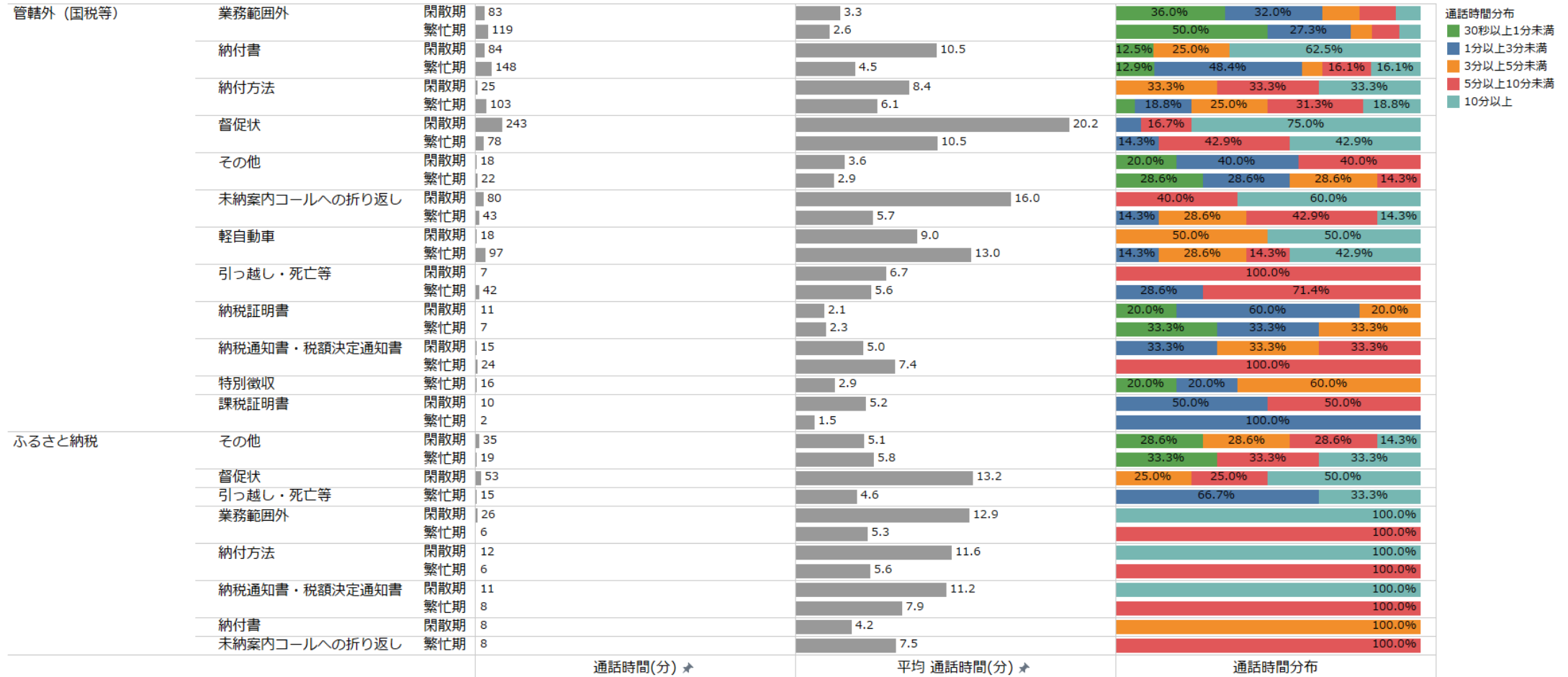
【納税案内センター】 問い合わせ内容別の通話時間（中分類）（3/6）



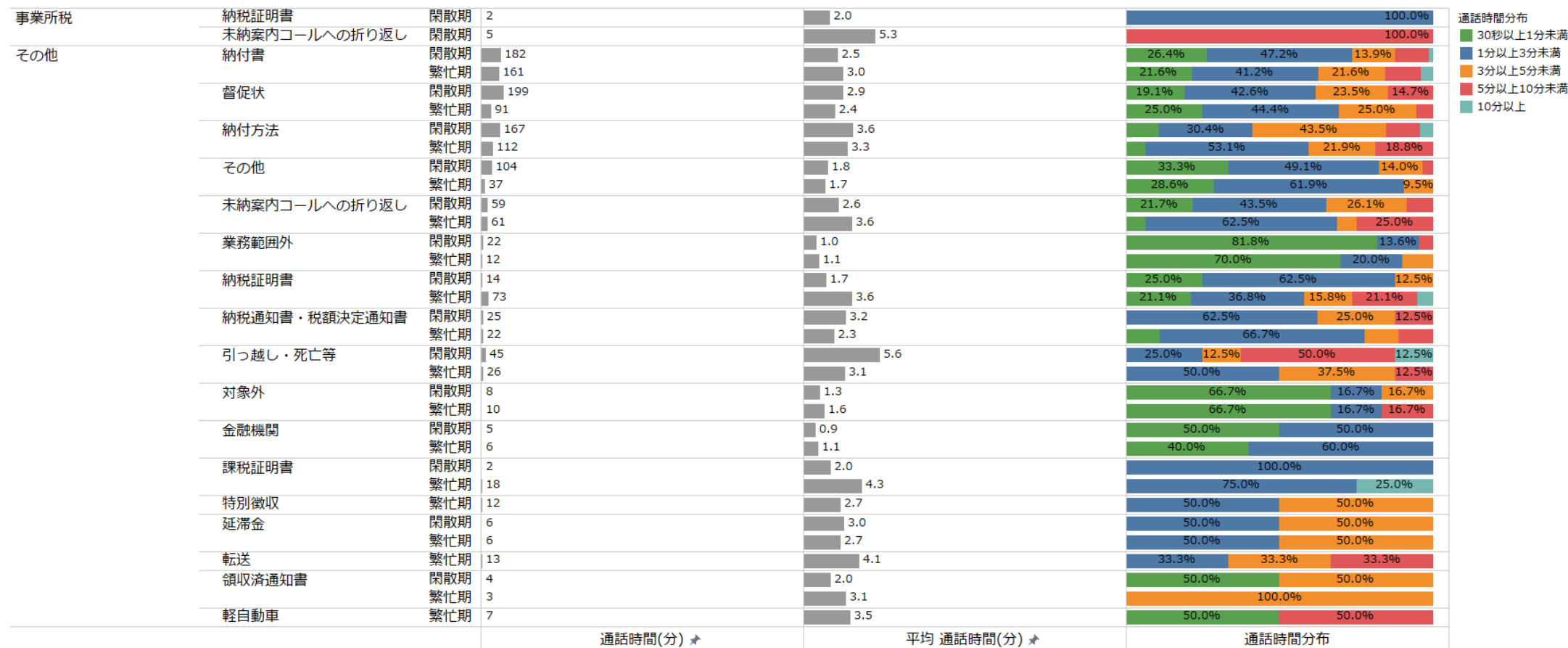
【納税案内センター】 問い合わせ内容別の通話時間（中分類）（4/6）



【納税案内センター】 問い合わせ内容別の通話時間（中分類）（5/6）



【納税案内センター】 問い合わせ内容別の通話時間（中分類）（6/6）

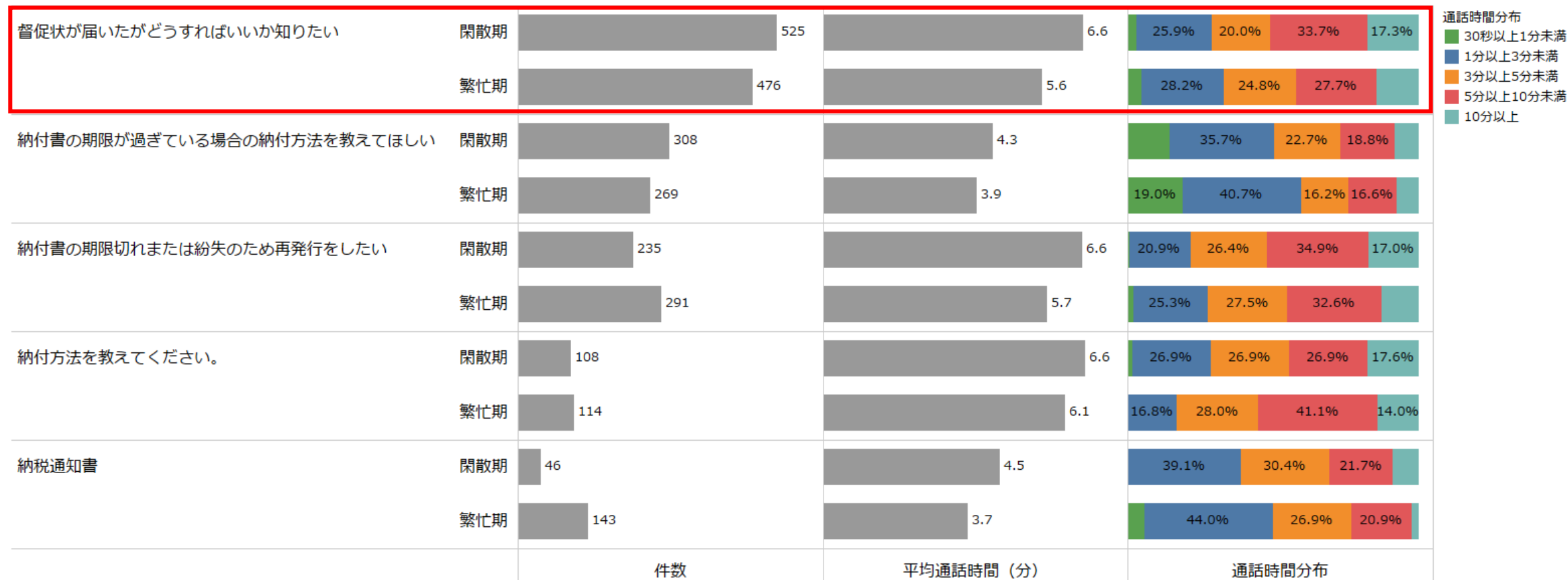


通話時間分布

- 30秒以上1分未満
- 1分以上3分未満
- 3分以上5分未満
- 5分以上10分未満
- 10分以上

【納税案内センター】 詳細分類 TOP5 (閑散期・繁忙期)

- 下図は問い合わせ内容詳細の問い合わせ数上位5カテゴリ（閑散期・繁忙期合算）
- 1位は「督促状が届いたがどうすればいいか知りたい」である



【納税案内センター】上位カテゴリの問い合わせ内容例

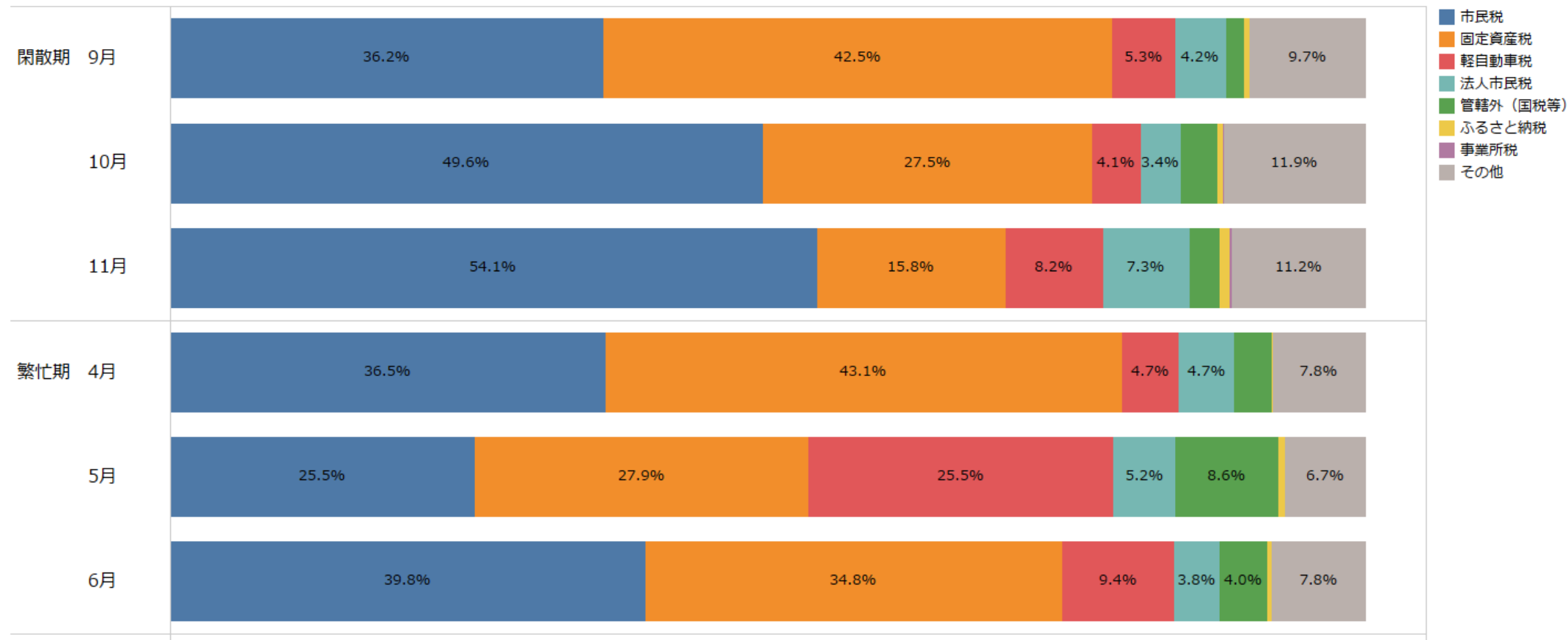
詳細分類	
督促状が届いたがどうすればいいか知りたい	納税した記憶があるので確認してほしい
	何処で納付できるか教えてほしい
	納付を口座振替に変更してほしい
	支払いができないのでどうすればいいか教えてほしい
	納付書を再発行してほしいが発送日、到着日を教えてほしい
納付書の期限が過ぎている場合の納付方法を教えてほしい	手元にある納付書でコンビニで支払うことができるのか知りたい
	振込で未納分を支払ってもよいか教えてほしい
	手元にある納付書が使えないので再発行してほしい
	納付期限が切れた納付書を使用してよいか教えてほしい
	納付期限を過ぎたが手元の納付書で支払可能か教えてほしい
納付書の期限切れまたは紛失のため再発行したい	納付書を紛失したので再発行してほしい
	納付期限が切れたが納付書の再発行は必要か聞きたい
	納付期限が切れているが使用できるか教えてほしい
	取扱期限が切れたので再発行してほしい
	納付書を受け取った記憶がないので再発行してほしい
納付方法を教えてください	口座振替に変更したい
	未納分の支払い方法を知りたい
	口座振替で手続きしたが反映されているか調べてほしい
	クレカ支払いに変えたい
	特別徴収に変えたい
納税通知書	納税通知書の内容を確認したい
	税金がかからないと思っていたのに納税通知が来た
	金額について教えてほしい
	納税状況の確認がしたい
	納税通知書を再発行したい

【納税案内センター】上位カテゴリの応答例

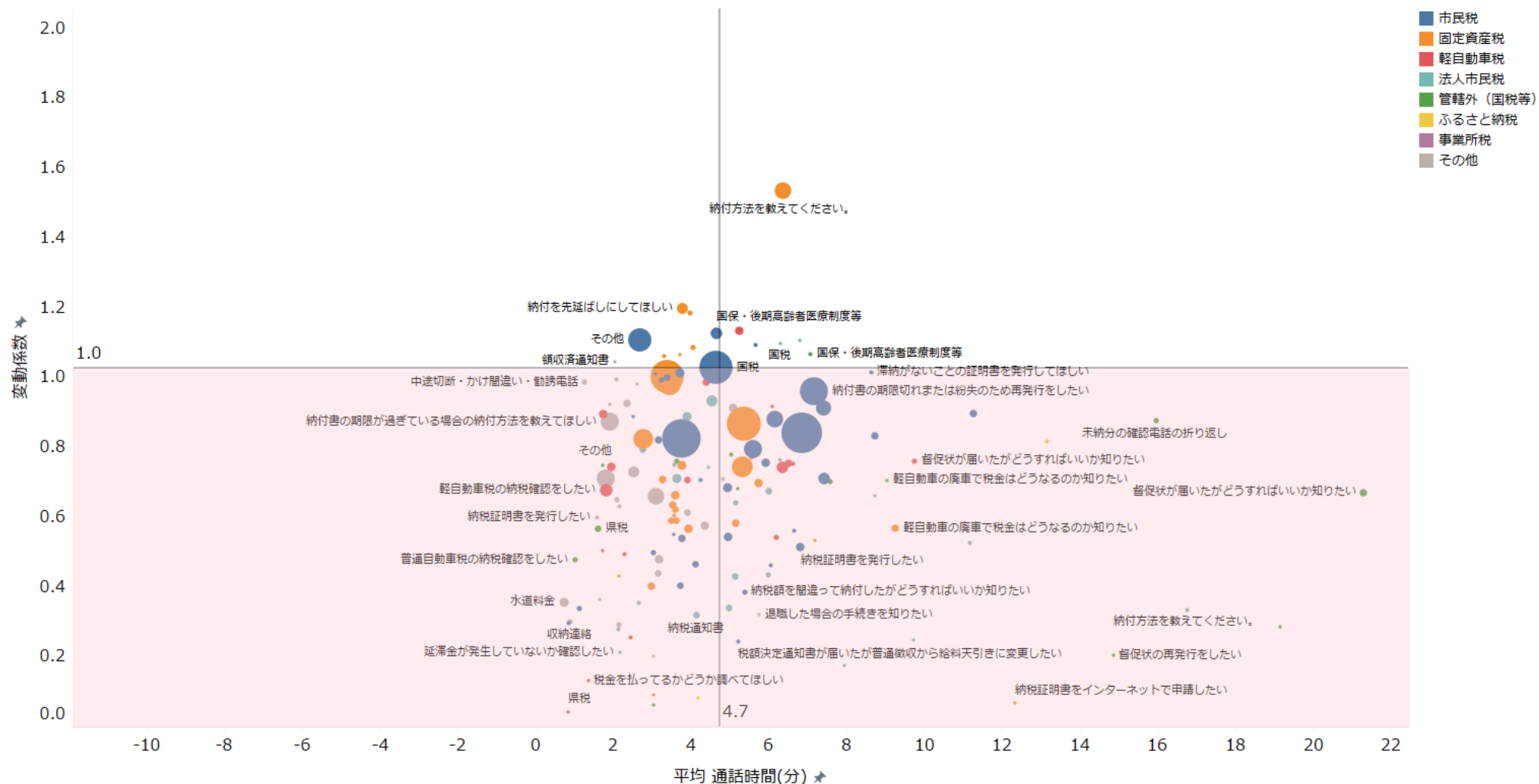
詳細分類	通話時間 (分)	通話時間分布	市民からの照会内容	職員回答内容
督促状が届いたがどうすればいいか知りたい	0.6	30秒以上1分未満	督促状が届いたが、元の納付書でも支払えるのか	どちらで支払っていただいても大丈夫です
督促状が届いたがどうすればいいか知りたい	1.3	1分以上3分未満	既に売却した固定資産の督促状が届いたがなぜか	今年の1月1日に所有されてた方に課税の義務があるので、納付されない場合はそちらに行きます
納付書の期限が過ぎている場合の納付方法を教えてほしい	0.5	30秒以上1分未満	納付書の納期限が切れてしまったのもう一度送ってほしい	期限を過ぎてましてもお手元の分をお使いいただけます
納付書の期限が過ぎている場合の納付方法を教えてほしい	0.5	30秒以上1分未満	支払期限が過ぎてしまったものは使えるか	今年度分でしたら取扱い期限1年間ございます
納付書の期限切れまたは紛失のため再発行をしたい	0.6	30秒以上1分未満	自動車税の納付書を誤って廃棄してしまったので再発行したい	自動車税は県税なのでそちらにお願いします
納付書の期限切れまたは紛失のため再発行をしたい	1.3	1分以上3分未満	固定資産税の納付書を再発行依頼していたが見つかったのでそちらで払ってもいいか	ご利用いただけます。再発行で届いた分は破棄してください
納付方法を教えてください。	1.5	1分以上3分未満	今まで年金から引き落としだったのに納付書が届いたのはなぜか	年度の後半は引き落としになっていますが前半はご自身でお振り込みいただくことになります
納付方法を教えてください。	3.2	3分以上5分未満	インターネットバンキングで納付する方法が知りたい	収納管理課の方にお問い合わせください
納税通知書についてのお問い合わせ	0.9	30秒以上1分未満	納税通知書の内容について聞きたい	市民税課の方にお問い合わせください
納税通知書についてのお問い合わせ	1.4	1分以上3分未満	市税について確認したいことがあるのに電話が繋がらない	お電話も繋がらないくらい掛かってきてしまっていると思います。時間をおいておかけ直してください

【納税案内センター】時系列問い合わせ内容分布（大分類）

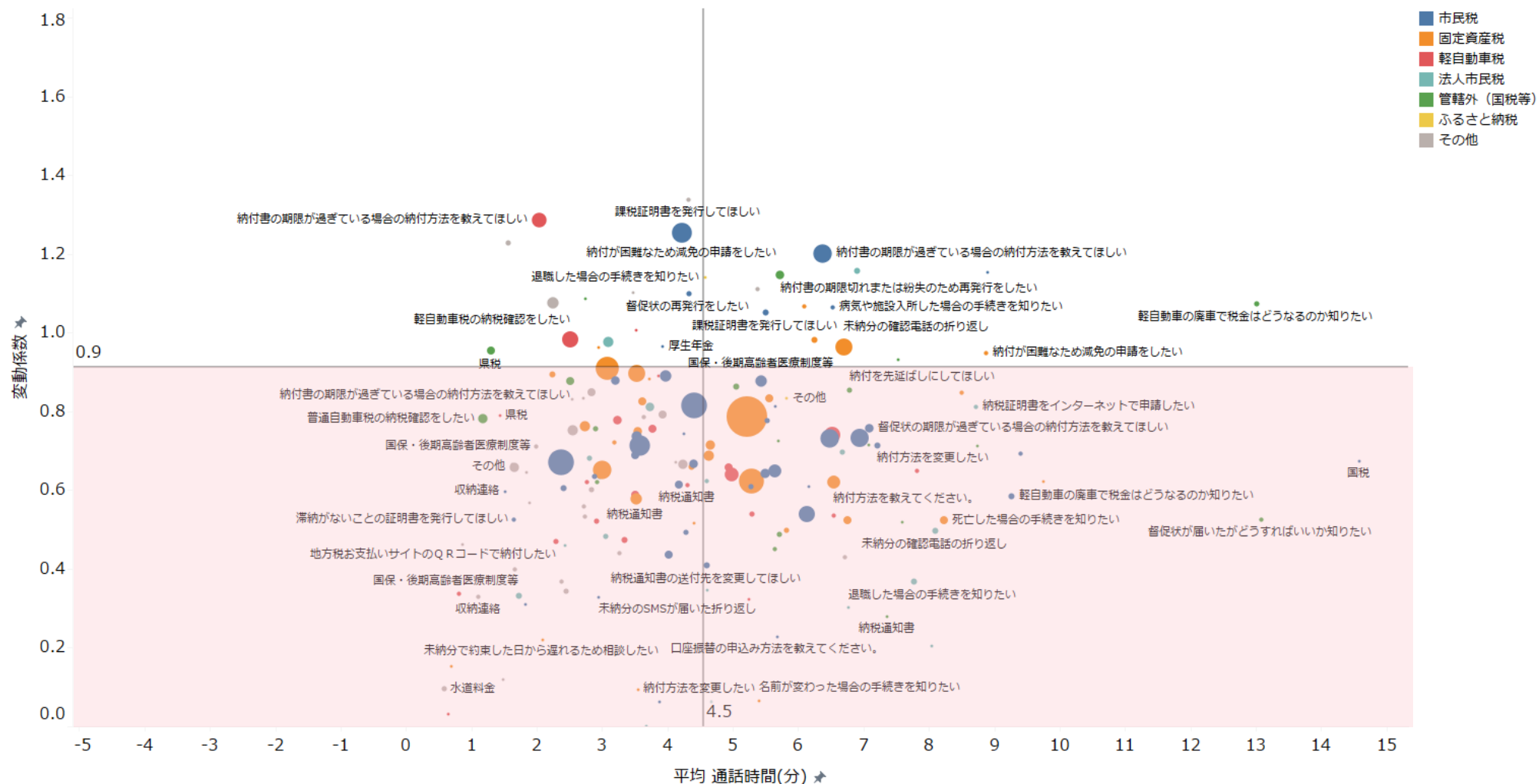
- 月毎に件数の多い問い合わせ内容が異なっている



【納税案内センター】 4 象限分布（閑散期）

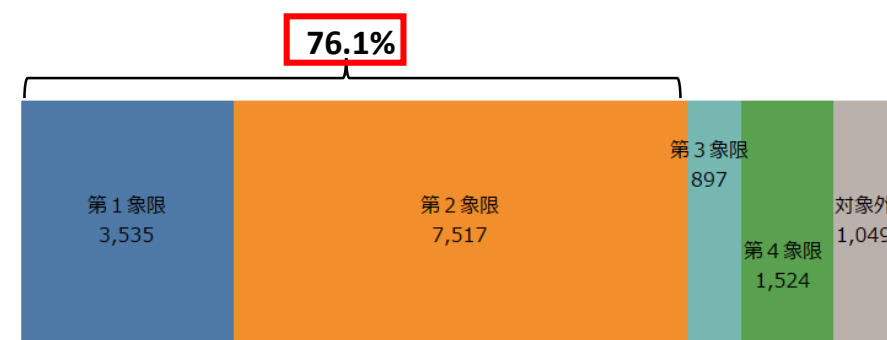
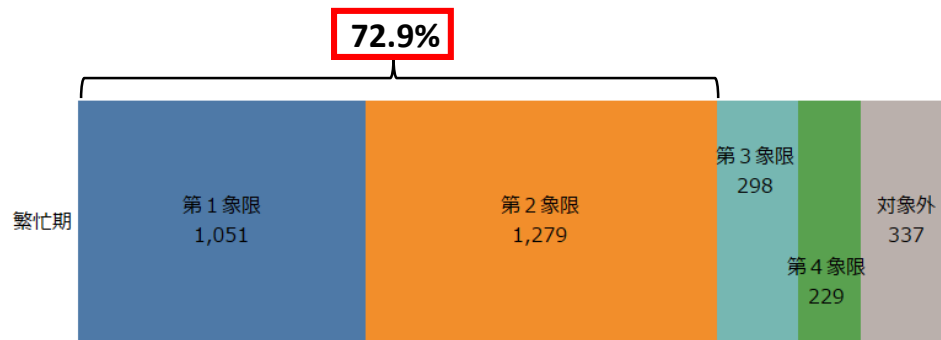
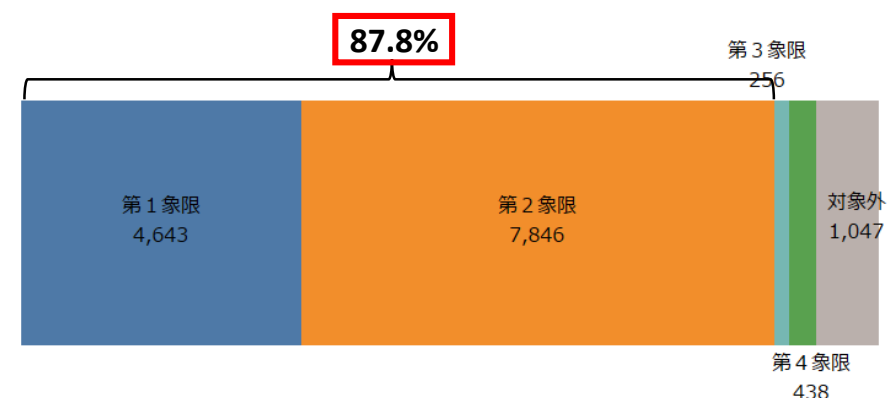
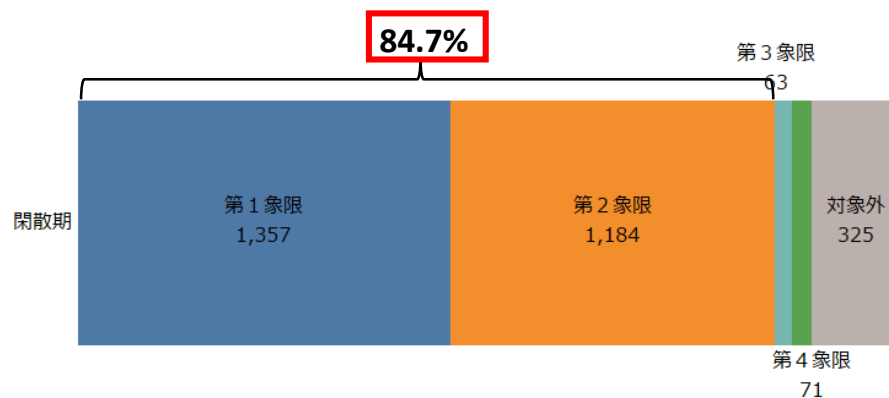


【納税案内センター】 4 象限分布（繁忙期）



【納税案内センター】 4 象限分布(件数・通話時間)

- 閑散期・繁忙期ともにコールセンターで対応可能な問い合わせが多い領域（第1・第2象限）が過半を超える



件数

通話時間(分)