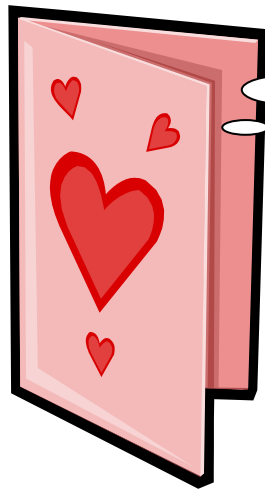


行政課題研究報告書



平成 18 年度行政課題研究報告

テーマ

「市政コールセンターの戦略的活用」

～市民の視点から可能性をさぐる～

はじめに

1. コールセンターとは
2. コールセンター導入都市視察
3. 岸和田市の現状把握（アンケート調査実施）
4. 岸和田市の現状
5. 提案

おわりに

下水道整備課	信貴	勇二
財政課	浅野	卓司
人事課	楯	泰子
営業課	三宅	涼介
生涯学習課	中浜	陽子

「市政コールセンターの戦略的活用」研究の概要

1. 研究をはじめるとあって

現在、市民をとりまく環境は、インターネット利用者の急速な増加、生活の24時間化、情報ニーズの多様化など大きく変化しています。

そのような中、市役所は市民の多種多様なニーズに対し、より迅速かつ的確に対応することが求められています。

その手法の一つとして「コールセンター」があり、自治体としては、平成15年1月、札幌市で最初に開設され、それ以降浜松市、福岡市水道局、横浜市が導入し、市民サービスの向上に大きな役割を担っています。

そこで私たちは、「市政コールセンターの戦略的活用」というテーマの下に他市での取り組みや岸和田市の現状及び課題を踏まえ、岸和田市に適したコールセンターについて研究しました。

2. コールセンターとは

一般にコールセンターとは、民間企業が自社の商品を購入されたお客様からの問い合わせや苦情を一括して答える電話の総合窓口のことです。

自治体でのコールセンターは、大きく分けると「受信型」と「発信型」の2通りがあります。「受信型」とは、市役所への電話等による問い合わせ窓口を一本化し、市政情報や生活情報、最新のイベント情報などの多様な問い合わせについて対応します。「発信型」とは、コールセンターの側から、市民に対して電話をかけ、主に徴収率向上のため、市税等の徴収催告業務を行います。

私たちは主に前者のコールセンターについて研究し、市民サービスの向上・庁内業務の効率化・市民ニーズの把握、活用の目的などコールセンター導入による効果を考えました。

3. 他市の取り組み

私たちは、実際の運用や課題について調査するため、コールセンター導入都市の視察に行きました。行き先は京都市、富士市、横須賀市、足立区の4ヶ所です。

京都市は、民間業者に全面委託し、観光情報や緊急災害時などにも対応しています。富士市は、岸和田市と人口規模も類似し、電話交換室を発展させ、電話交換手とコールセンターのオペレーターを兼務しています。横須賀市は、庁内で作成、活用されていたFAQシステムをそのままコールセンター導入後に応用しています。足立区は、「自動電話催告システム」を使い、非常勤職員のオペレーターが市税等の納付

の電話催告を行っている発信型コールセンターを導入しています。
私たちは各視察都市の取り組みについて検証しました。

4. アンケート調査実施

コールセンター導入のためにはFAQシステムが必要です。私たちはそのFAQシステムもととなる「市民対応マニュアル」の有無やコールセンター導入により、業務量の削減に繋げることが可能であるかについて岸和田市の現状を把握するために庁内でアンケート調査を実施しました。その結果、マニュアルだけで回答できる可能性は3割強で、各課での市民対応についても個人でばらつきがあり、マニュアル作成の必要性があることがわかりました。

5. 岸和田市の現状把握

視察都市の状況やアンケート調査を踏まえて、岸和田市の現状について考えると、市民からの問い合わせに対してもその場で回答できず、各課たらいまわしとなっている現状や市のホームページにもFAQシステムがあるにも関わらず、職員間ではその存在すら知らず、未活用となっています。

また、市民からの要望や苦情などもその場限りで終わっており、整理されていないことなど市民サービスについて、また庁内業務についての様々な課題が見えてきました。

6. 提案

岸和田市の現状を踏まえ、岸和田市に適したコールセンターについて考え、次の通り提案します。

- ① **FAQシステムの再構築** 庁内全体の仕事内容が把握し活用できるように職員自身がFAQをつくりなおします。
 - ② **市民の声を集約、施策へ反映する仕組みの確立** 市民ニーズを把握し、的確に施策に反映できるよう職員も電話や窓口での要望・苦情を書込み、全職員がその内容を閲覧できるようにし、蓄積したデータを整理します。
 - ③ **電話交換室発展型コールセンターの導入** 既に市民に周知されている市役所代表電話番号をコールセンター問合せ番号に一本化します。
- ③の方法で導入をするためには、①②をつくり、そののち③へ進むというように段階的に作りあげていくことが重要です。

はじめに

現在、市民をとりまく環境は、インターネット利用者の急速な増加、生活の24時間化、情報ニーズの多様化など大きく変化しています。また、ITを使う市民と使わない市民との間に生じる、情報格差¹（デジタルデバイド）が社会問題となっており、その解消が課題になっています。

市民の視点で考えると市役所は利用時間が開庁時間に限られ、仕事をしている市民にとっては、非常に利用しにくいものとなっています。また、民間企業に比べ、お客様・顧客といった扱いとは程遠く、電話応対の悪さも時々聞かれます。

このような中で、市民サービスの向上を図るための施策として、民間企業が進めているCRM²を取り入れた経営手法を行政の中に取り入れて、市民の多種多様なニーズに対し、より迅速かつ的確に対応することが求められています。

その手法の一つとして「コールセンター」があり、自治体としては、平成15年1月、札幌市で最初に開設され、それ以降浜松市、福岡市水道局、横浜市が導入し、市民サービスの向上に大きな役割を担っています。

そこで私たちは、「市政コールセンターの戦略的活用について」というテーマにそって岸和田市の現状及び課題を踏まえ、コールセンターについて研究しました。

1. コールセンターとは

一般にコールセンターとは、民間企業が自社の商品を購入されたお客様からの問い合わせや苦情を一括して答える総合窓口のことです。

自治体でのコールセンターは、大きく分けると「受信型」と「発信型」の2通りがあります。

¹ コンピューターで扱うデジタル化された情報を入手したり発信したりする手段を持つ者と持たない者との間の格差のこと。

² Customer Relationship Management 情報システムを応用して企業が顧客と長期的な関係を築く手法のこと。詳細な顧客データベースを元に、商品の売買から保守サービス、問い合わせやクレームへの対応など、個々の顧客とのすべてのやり取りを一貫して管理することにより、顧客のニーズにきめ細かく対応することで、顧客の利便性と満足度を高め、顧客を常連客として囲い込んで収益率の極大化をはかることを目的としている。

(1) 受信型コールセンターの概要

市役所への電話等による問い合わせ窓口を一本化し、対応するシステムです。

市民は、制度や各種手続き、イベント、施設等に関する問い合わせといった、市政情報や生活情報、最新のイベント情報などの多様な問い合わせについて、ワンストップで済ませることができます。

市民は電話、FAX などを通じ、コールセンターへ問い合わせ、コールセンターでは FAQ³システムなどを活用し対応します。また、インターネットを使える市民は直接ホームページで公開している「FAQ システム」へアクセスし、必要な情報を得ることができます。

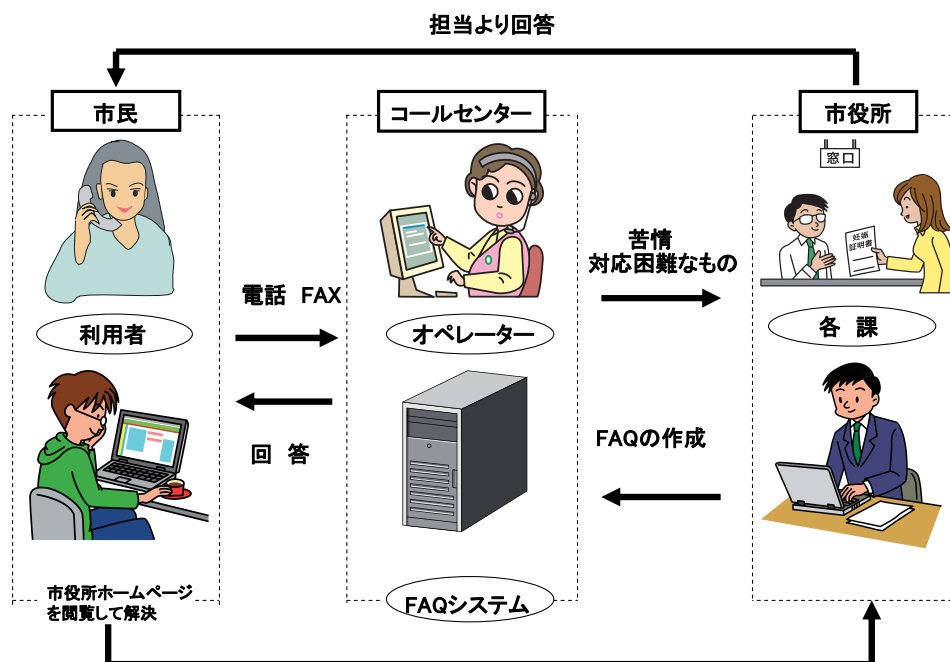


図1 受信型コールセンターのイメージ

受信型コールセンターの目的は、市民サービスの向上・庁内業務の効率化・市民ニーズの把握と活用の3点が挙げられます。

ア) 市民サービスの向上

- ・ 市民からの複数課にまたがる問合せに対して、市民を迷わせることなく、ニーズに合わせた情報を迅速、的確にコールセンターに

³ Frequently Asked Questions 多くの人が同じような質問をすると予想されるとき、そのような質問に対する答えをあらかじめ端末で検索できるように用意する Q&A 集のことをいう。

において1ヶ所で回答できます。

- ・ 高齢者や障害者、ITを使わない市民でも身近な電話やFAXを利用することにより、十分な情報を得ることができます。
- ・ FAQシステムを活用することにより、問合せに対する回答のばらつきがなくなります。
- ・ 民間委託することにより、プロのノウハウを活かした電話対応の品質の向上が見込め、また問合せ時間の延長や土日や祝日でも情報提供できます。

イ) 庁内業務の効率化

- ・ 職員はコールセンターで利用するFAQシステムを利用することにより、担当以外の問合せが入った場合でも、FAQシステムを使うことで即座に情報提供できます。
- ・ FAQシステムを整備することにより、業務をマニュアル化でき、退職に伴う知識の消失を妨げたり、業務の引継ぎ等がスムーズにできるというメリットがあります。

ウ) 市民ニーズの把握と活用

- ・ コールセンターへの入電内容や対応履歴などから、市民ニーズを分析し、今後の施策立案に活用することで、市民満足度を向上させることができます。
- ・ 入電内容や対応履歴などを担当課にフィードバックすることで、業務改善につなげることができ、あわせて市民への情報提供方法の改善も図れます。

(2) 発信型コールセンターの概要

コールセンターの側から、市民に対して電話をかけるものです。主に徴収率向上のため、市税等の納付催告業務を行っています。流れとしては、所管課が対象者をリストアップし、そのデータをもとにオペレーターが対象者に催告業務を行います。

発信型コールセンターの目的は、滞納の未然防止と徴収率の向上の2点が挙げられます。

ア) 滞納の未然防止

- ・ コールセンターで市税等の納付忘れなどに対して納付催告を行うことにより、累積滞納を未然に防ぐことができ、納税者の税負担の公平性の確保や、税務行政に対する市民の信頼を得ることができます。

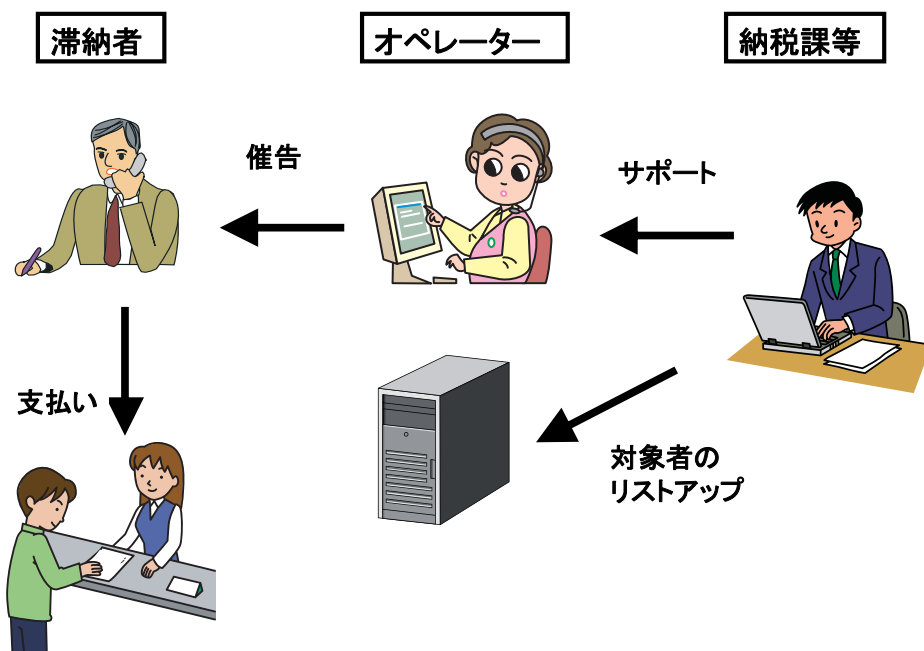


図 2 発信型コールセンターのイメージ

イ) 徴収率の向上

- ・ 長引く不況の影響で市税や国民健康保険料の収納率が低下し、新たな徴収方法の導入が必要となっています。対象者数が多い小額な滞納者に対して、コールセンターで納付催告業務を行い、納付及び分割納付約束をすることにより、市税の徴収率を向上させることができます。

2. 他市の取り組み

私たちはコールセンターのイメージをつかみ、実際の運用や課題について調査するため、次の4箇所のコールセンター導入都市を視察しました。詳細は表1にまとめてあります。

(1) 受信型コールセンター

ア) 京都市

・ 特徴

民間業者に全面委託し、コールセンターを市内に設置しています。オペレーターとFAQシステムを同一業者に委託しています。市政情報以外に観光情報等の問合せが多いということでした。また、緊急災害時にはオペレーターを増員し、24時間体制で対応しています。

- ・ 考察

コールセンターを急遽導入することになったため、十分な検討を行うことができず、FAQ システムの構築から民間業者に委託しているため、構築費が 3,900 万円、運営経費が 6,200 万円と費用が高くなっています。しかも、入電件数は 1 ヶ月当たり 100 件未満と少なく、1 件あたりの単価が非常に高く非効率だと思われます。

イ) 富士市

- ・ 特徴

電話交換室発展型コールセンターを庁内（電話交換室）に設置しています。

京都市と同じく民間業者に委託していますが、オペレーター業務と FAQ システムを別々に委託しています。オペレーターは電話交換手を兼ねているため、代表電話にかかってきたものでも簡易な質問については回答しています。

既存の電話交換室を改修して電話交換業務と併せてコールセンター業務を運営しているため、運営経費が安くなっており、また、FAQ システムを庁内でも有効活用しています。

- ・ 考察

人口規模が岸和田市と類似しており、電話交換業務と併せて運営しているため、経費が 2,265 万円と安く抑えられています。これらを踏まえると、岸和田市がコールセンターの導入を考えるなら参考になると思われます。

ウ) 横須賀市

- ・ 特徴

オペレーター業務を民間業者に委託し、コールセンターを市外（東京都）に設置しています。

上記の 2 市とは異なり、コールセンター導入前から「べんり市役所推進計画」⁴が策定されており、その計画の 1 つとして、すでに職員によって FAQ システムが作成され、活用されていました。そこで、オペレーターのみを民間業者に委託し、その FAQ システムを使って、コールセンターを運営しています。

- ・ 考察

⁴ 横須賀市で行っている市民のさまざまな都合やニーズに合わせて、市役所サービスを提供する計画。

職員が FAQ システムを作成することによって、初期導入費用が 178 万 5 千円と抑えられており、職員の市民対応のスキル向上にもつながっている点がよいと思われれます。

(2) 発信型コールセンター

ア) 足立区

・特徴

「自動電話催告システム」を使い、非常勤職員のオペレーターが市税、国民健康保険料、介護保険料について納付の電話催告を行っています。年間 20 万円以下の現年度未納者を対象とし、オペレーター 1 人あたり 1 日約 100 件程度電話し、未納のお知らせ、および 1 年以内の分割納付の約束を行い、徴収率向上に効果を挙げています。

・考察

オペレーターに非常勤職員を採用しているため、通常勤務時間内での電話催告に限られ、対象者が不在であることが多く、非効率であるなどの課題があります。岸和田市で導入する場合には民間委託の方法も視野に入れて検討するべきだと思われれます。

(3) 視察を終えて

コールセンターを導入したことにより、市民サービスの向上に繋がっているということはわかりましたが、コールセンターで対応した市民ニーズを市政に反映する仕組みができていません。また各市ともコールセンターの利用件数が少ないなどの課題も多かったです。

当初、受信型と発信型を併せることができないか考えていましたが、足立区の視察を終え、発信型コールセンターは滞納者などの個人情報を取扱っており、個人情報を取扱わない受信型コールセンターとはシステム内容やオペレーター業務内容が大きく異なるため、複合的なコールセンターは非効率であるとの結論に達しました。

表 1 視察都市比較表

京都市		富士市	横須賀市	※ 足立区
1	コールセンターの愛称 「京都おしえてコール」	「おしえてコールふじ」	「横須賀市コールセンター」	「自動電話催告システム」
2	人口	約24万人	約42万人	約64万人
3	実施時期	平成18年1月より本格実施	平成16年導入検討会設置 平成17年10月5日より本格実施	平成14年5月より導入検討委員会設置 平成15年3月より本格実施
4	導入目的	市民サービスの向上 問い合わせ対応業務の効率化	市民サービスの向上 市民ニーズの把握・活用	徴収率を向上させ税収の確保 区税、国保、介護保険料を催告
		365日電話、FAX、メール等のできる新しい問合せ窓口の設置	情報格差対策（高齢者、障害者の利便性向上）	
5	運営形態	代表電話と別に設置	職員により情報の共有化（即時性、一貫性、継続性） 代表電話と別に設置（必要に応じて担当課へ繋げる）	
		委託形態	外部委託	直営（自動電話催告システムを導入）
		コールセンター設置場所	市役所内に設置（消防災害庁舎、電話交換室と同室）	区役所内に設置
		委託業者	NTT西日本など	なし
		端末台数	10台	7席（スーパーバイザー1席含む）
		オペレーター人数等	オペレーター 常時4名 スーパーバイザー 常時1名	職員 1名 非常勤職員 6名
6	運営時間	午前8時から午後9時まで年中無休	午前8時30分から午後7時まで毎日（年末年始除く） FAX・メールにも対応	平日午前9時から午後4時45分（月1回日曜）
7	電話以外の方法	FAX・メールにも対応	FAX・メールにも対応	
8	担当課	広報公聴課	広報公聴課	納税課
9	予算等	構築費 39,000千円 運営経費（年間） 62,000千円 広告経費（年間） 3,000千円	1,785千円 39,944千円 1,750千円	51,635千円（既存システム改修費含む） 20,243千円（人件費含む）
10	導入前の状況	電話交換手 時間外（夜間、土日） その他	4名（職員3名、再任用1名） 自動音声対応 各課にダイヤルイン番号を使用 各区役所に電話交換手配置 夜間は直直職員が対応	納税課の滞納整理システムを使用 現年度、小額未納者に対する電話催告等は未実施。

京都市		富士市		横須賀市		※ 足立区	
11	FAQ作成の状況	コールセンター導入の際に同時に構築	コールセンター導入の際に同時に構築	コールセンター導入前にべりり市役所推進計画にて作成済み	なし(応対マニュアル有り)		
	作成方法	広報公聴課で作成後各課で訂正のうえ、コールセンターで作成	随時に各課で作成後、広報公聴課で精査のうえ、情報政策課で作成	随時に各課で作成(入力者名記載)			
	更新時期及び方法	随時に各課で作成後、広報公聴課で精査のうえ、コールセンターで更新	随時に各課で更新	随時に各課で作成のうえ、更新			
	HPへの反映	公開	公開	公開(各課の指定により公開、非公開選択可能)			
12	問合せ等状況	平成18年1月 46件	平成18年4月 336件	平成18年9月 2,609件	1日約400～700オペレーター一人当たり約100件程度		
	(架電日数及び件数)	平成18年2月 74件	平成18年5月 415件		特別区税 68日 40,437件(うち納付約東4,385)		
		平成18年3月 66件	平成18年6月 319件		国民健康保険料 122日 39,546件(うち納付約東5,853)		
		平成18年4月 72件			介護保険料 19日 5,385件(うち納付約東12,163件)		
		平成18年5月 78件					
		平成18年6月 76件					
	応対内容	問合せ 79.1% 意見要望 3.3% 苦情 1.3% 申し込み受付13.5%	問合せ 80.0% その他 20%	問合せ 75.1% 苦情・要望 0.3% 申し込み受付 18.7% その他 5.9%	年間20万円以下の現年度未納者を対象として、未納のお知らせ及び一年以内の分割納付約束		
13	市民の反応及び効果等	市民(利用者)満足度調査	5点満点中4点以上96.7%	10点満点中8点以上 94.1%	平成14年度 96.20%		
		一次(コールセンター)回答率	95.90%	86.90%	平成15年度 96.60%		
		特別区民税収入割合(足立区)			平成16年度 97.12%		
14	今後の展開	蓄積された応対記録を分析し、市政に反映させる仕組みの構築	各課のイベントの募集受付	利用件数を増やすため、取り扱い案件の拡充や市民への周知の充実を検討	平成17年度 97.27%		
		情報通信技術の進展を的確に把握し、新たなサービスの構築を検討(市の施設予約や市主催のイベント、アウト予約がインターネットででき、その料金をクレジットカードで支払うことなど)	代表電話番号とコールセンター業務を一本化	把握した市民ニーズをもとに、各事業の改善や、施策への提言を行うための仕組みづくりを検討	直営方式をやめ、委託化を検討		
			コールセンターでデータを集約し、政策へ反映	総務省主導の自治体コールセンター「全国一律の3桁(行政案内用1XX番号)」への対応を検討	受信型コールセンターと発信型コールセンターとを融合させたものの導入を検討		
15	特徴的な事項	観光名所や交通手段など観光関連の情報を提供	代表電話でも簡易なものについては回答	運案内や様々な疑問にも可能な限り回答			
		大規模災害などの緊急事態発生時の対応	電話交換業務とコールセンター業務を一括契約	観光、タウン情報(イベント、店舗、宿泊施設等)の提供			
		イベントの申し込み受付		夜間、休日の医療機関の問合せ			
16	参考	札幌市、横浜市など	浜松市				稲城市、堺市、奈良市

※ 足立区は、他市(受信型コールセンター)と異なり、発信型コールセンター。

3. 岸和田市の現状把握（アンケート調査実施）

そこで私たちは、受信型コールセンターに絞って検討していくことにし、コールセンター導入のためにはFAQシステムが必要であると考えました。各課の「市民対応マニュアル」の有無などについて岸和田市の現状を把握するために庁内でアンケート調査を実施しました。

（質問票は44～46ページ参照のこと）

（1）調査の趣旨

- ア) コールセンター導入により、業務量の削減に繋げることが可能であるかについて
- イ) 各課の市民対応マニュアルの作成状況について

（2）調査内容

- ア) 対応マニュアルだけで回答できる可能性について
- イ) 対応マニュアルの有無等について

（3）調査結果

- ア) 72課に照会し、48課より回答あり（回収率67%）

その集計をグラフにしたものが図3から図6です。

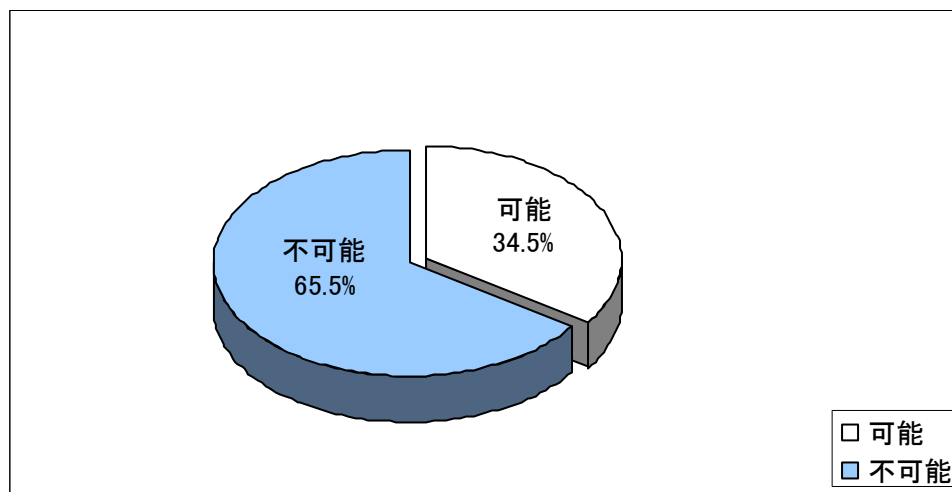


図3 マニュアルだけで回答できる可能性

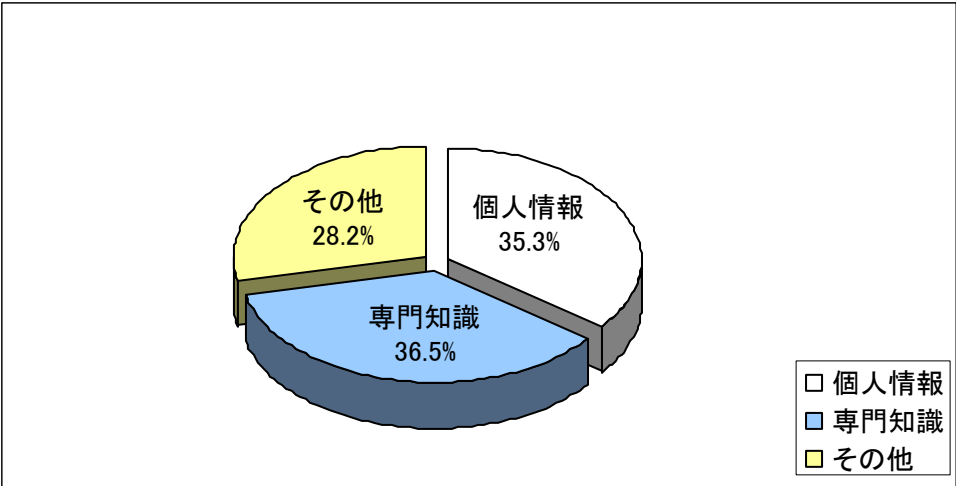


図 4 回答不可能な理由

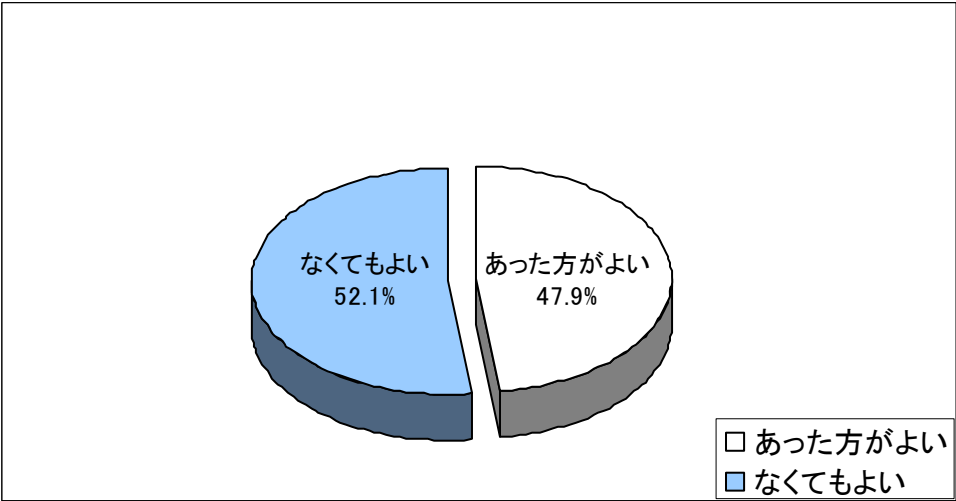


図 5 マニュアル

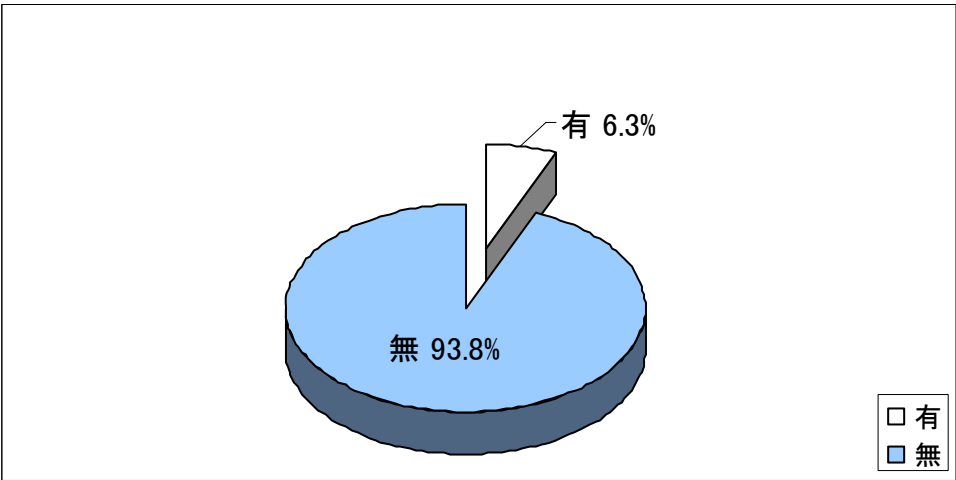


図 6 マニュアルの有無

(4) アンケート結果の考察

マニュアルだけで回答できる割合は、可能が 34.5%、不可能が 65.5%です。…図 3

その回答が不可能な理由としては『個人情報を含む』が 35.3%、『専門知識を必要とする』が 36.5%、『その他』（苦情処理、個別対応をとる必要がある）が 28.2%となりました。…図 4

つまり、コールセンターを導入することで業務量削減に繋げることが可能なものは、件数にすると、代表電話入電件数が 1 日あたり約 1,000 件（総務管財課調べ）から考えると、その 34.5%にあたる 1 日あたり約 345 件の削減が可能あるとの結果でした。

4. 岸和田市の現状

視察都市の状況やアンケート調査を踏まえて、岸和田市の現状について考えました。

(1) 市民サービスの現状

市民からの問い合わせについて、開庁時間しか対応できず、夜間は守衛室、休日は職員が日直として対応しているが、その時に回答できず最終的に担当課で対応することが多い。

市民生活の 24 時間化等、市民を取り巻く環境が変化しているにもかかわらず、市役所の開庁時間はあいかわらず平日 9 時から 5 時 15 分のみであるなど、市民は必要な時に迅速かつ的確な情報を得ることができず、市民ニーズに対応していません。

庁内での情報共有がなされておらず、市民の簡単な質問に対しても、各課でたらいまわしにするなど電話でのワンストップがなされていないのが現状です。

(2) 庁内業務の現状

市民からの問合せに答えるための対応マニュアルがほとんど作成されていません。

市民からの問合せについてはアンケート調査結果（図 5・6）を見る限り、庁内の半数近くが「マニュアルがあったほうがよい」と回答がありました。それにもかかわらず 90%以上の課ではマニュアルが作成されていません。そのため、市民から問合せがあった場合に、同じ課でありながら対応した職員によって対応方法のばらつきがあります。

岸和田市においては平成 15 年度に情報政策課及び広報公聴課が中心となり FAQ が作成され、ホームページで市民むけに公開されています。しかし、これは職員むけではなく、庁内では十分に活用されていませ

ん。また市民からの問合せについては、課内や庁内での情報の共有が図られておらず、所管課の担当者しか回答できないという状況です。

（３）市民ニーズの把握と活用の現状

市民ニーズの把握が個人的なもので終わっており、分析されておらず、市役所に電話がかかってくるだけでも、要望、苦情等が記録されていないため、庁内で情報が共有できる仕組みが整っていません。

５．提 案

以上のような現状を踏まえ、岸和田市にどのようなコールセンターを導入すればいいのかを考えて、提案します。

（１）FAQ システムの再構築

現在 FAQ システムは、情報政策課及び広報公聴課が中心となり作成されていますが、それをさらに職員が使いこなせるものに変えていくことが重要です。各課の職員が市民からのよくある質問と回答（FAQ）を作成しシステムに入力、随時更新していくことで市民や職員が見やすく使いやすいものを作ります。

FAQ システムの内容を各職員が中心となって作成することにより本来職員が持つべき知識やスキルを向上させることができます。さらには職員が FAQ システムを見ることにより、一人ひとりが市役所全体の仕事内容を把握することができるようになります。また、職員が FAQ システムにある市民からの問合せに対応することができます。

民間業者に構築を委託するよりもコストが抑えられます。

（２）市民の声を集約、施策へ反映する仕組みの確立

FAQ システムの再構築にあわせて市民の声を集約、施策へ反映する仕組みの確立が必要です。

職員が電話や窓口で対応した要望・苦情を庁内 LAN にある掲示板に書込み、全職員がその内容を閲覧できるようにします。

そして、庁内 LAN にある掲示板を管理している課が蓄積したデータを整理することにより、市民ニーズを把握でき、要望や苦情の多いものについては担当課へフィードバックし、改善を促すことでの的確に施策に反映できます。FAQ システムの更新資料にも役立ちます。

（３）電話交換室発展型コールセンターの導入

電話交換室発展型にすることにより、運営場所に現交換室を使用することができ、新たに事務所を設置する必要がなくなります。また庁

内にあるため、コールセンターを管理する課との業務の連携がスムーズに行えます。

既に周知されている市役所代表電話番号をコールセンターの番号にすることにより、市民は市役所への電話番号を1つだけ知っていればよく、またコールセンター導入によるPR等の費用がかかりません。

オペレーターは簡易な問合せであれば各課に繋がなくてもその場で迅速に回答することができます。

オペレーターを業務委託することにより、プロのノウハウを活かした対応ができ、また休日・夜間でも市民の問合せに対応することが可能となるため、職員による日直業務も必要ありません。

新規採用職員に接遇研修の一環としてコールセンターで業務を体験することにより、プロのノウハウや市役所の仕事の一部を知ることができ、より実践的な研修として利用することが可能です。

ただ、電話交換室発展型コールセンターを導入するためには、FAQシステムを再構築し、市民の声を集約、施策へ反映する仕組みの確立を段階的に行っていくことが重要です。

おわりに

私たちはコールセンターを研究していく中で、既に導入している自治体の大半は、市民サービス向上を主な目的としてコールセンターを導入していることがわかりました。そのようなコールセンターでは、市民の問い合わせに対して迅速に、また時間・閉庁日に関係なく回答をすることができています。しかし、単に市民の意見を聞き置くだけになってしまい「施策へ反映」にまでは至っていないのが現状です。

それを解消するためには、まず各職員が自分の仕事はもちろん市役所全体の仕事内容を把握し、その上であらゆる手段を使い、市民の声を集約することが必要であると考えます。

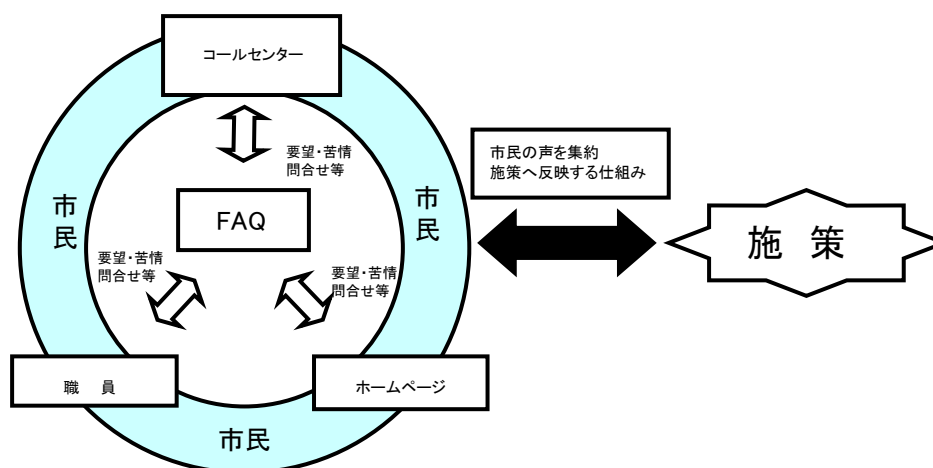


図 7 岸和田市型コールセンターのイメージ

《参考文献》

京都市『市政情報総合案内コールセンター事業計画』

(平成 17 年 3 月)

京都市『市政情報総合案内コールセンター構築及び運営委託仕様書』

(平成 17 年 3 月)

富士市『富士市コールセンターについて』(平成 17 年 10 月)

横須賀市『べんり市役所推進計画』(平成 17 年)

足立区『コールセンターあり方検討会報告書』(平成 17 年 12 月)

足立区『あだちの税～平成 18 年版税務概要～』(平成 18 年 9 月)

足立区『自動電話催告システム Q&A』(平成 16 年 11 月)

足立区『東京税務レポート』(平成 15 年 11 月)

「自治体コールセンターから見えてくる民間的経営手法導入による公共サービスのあり方と評価」(地方財務、平成 18 年 12 月号、平成 19 年 1 月号)

その他、報告書作成に際し、インターネット上掲載の資料、新聞記事など多数参考にしました。

コールセンターの戦略的活用について

岸和田市の実態調査アンケート

私達のグループでは現在、行政課題研究として「市政コールセンターの戦略的活用」について研究しております。コールセンターとは、全庁的な総合問合せ窓口として、平成14年4月より札幌市が導入をしたのをはじめとし、近年では導入を検討している自治体が増えているようです。

私たちが、「コールセンター」を研究する上で、岸和田の現状を把握したく、ご多忙の折大変恐縮ですがご回答いただきますようよろしくお願いいたします。

調査の趣旨

① 問合せ件数・内容の実態調査

コールセンターの導入効果としては、問い合わせに関する回答を標準化することにより、市民への情報提供を的確に行えるとともに、コールセンターで一元的な問い合わせ対応を行うことにより、電話対応業務の効率化を図ることができることが挙げられます。言い換えると、回答を標準化したものについては、コールセンターでの対応が可能となり、課への市民からの問い合わせが減り、業務量の削減に繋がるのではないかと私たちは考えています。

そこで、コールセンター導入により、業務量の削減に繋げることができるのか、岸和田市の現状として、1日あたり、又、年間何件ぐらい市民からの問い合わせがあり、そのうち、コールセンターで対応が可能であるのか、調査したいと思っております。

② 利用価値

コールセンターの導入効果としては、市民サービスの向上、業務量の削減、効率化等が考えられます。また活用方法によっては、さらに付加価値をつけることにより、さらなる導入効果を得ることが可能であると考えております。その一つに先進都市の事例として、市税の徴収催告にコールセンターを利用している市もあるようです。（詳細及び効果についてはまだ確認しておりません。）

つきましては、コールセンターのより有用な利用方法について、広く情報を収集するために、「現在の業務内容の中でコールセンターを利用することが可能であり、業務内容の改善に繋がるようなことがないか」、ということがあればお伺いしたいと考えております。

提出書類

- ・調査票及び別紙調査票

下記記入要領のとおり

提出期限

平成18年9月29日（金）

調査票1

調査日 平成18年9月 日()

課 内線番号()

調査期の状況 (閑散期 ・ 通常期 ・ 繁忙期) 件/日

貴課で調査対象にされる電話を、2～1台決めていただき、市民からの問合せのみ記入をお願い致します。

市民からの問合せ (あり ・ なし)

受付番号	コールセンターで対応の可否また、不可の理由		
記入例1	○可	不可	ア 個人情報を含む。
			イ 専門的な知識を必要とするため。
			ウ その他()
記入例2	可	○不可	ア 個人情報を含む。
			イ 専門的な知識を必要とするため。
			ウ その他()
1	可	不可	ア 個人情報を含む。
			イ 専門的な知識を必要とするため。
			ウ その他()
2	可	不可	ア 個人情報を含む。
			イ 専門的な知識を必要とするため。
			ウ その他()
3	可	不可	ア 個人情報を含む。
			イ 専門的な知識を必要とするため。
			ウ その他()
4	可	不可	ア 個人情報を含む。
			イ 専門的な知識を必要とするため。
			ウ その他()
5	可	不可	ア 個人情報を含む。
			イ 専門的な知識を必要とするため。
			ウ その他()
6	可	不可	ア 個人情報を含む。
			イ 専門的な知識を必要とするため。
			ウ その他()
7	可	不可	ア 個人情報を含む。
			イ 専門的な知識を必要とするため。
			ウ その他()
8	可	不可	ア 個人情報を含む。
			イ 専門的な知識を必要とするため。
			ウ その他()
9	可	不可	ア 個人情報を含む。
			イ 専門的な知識を必要とするため。
			ウ その他()
10	可	不可	ア 個人情報を含む。
			イ 専門的な知識を必要とするため。
			ウ その他()

- 1) 清書していただく必要はありません。そのものをご提出ください。
- 2) 不足する場合には、お手数ですが、コピーしてご使用ください。

電話による問合せ関係の調査票

(課)

- 1 ① 1日に、貴課全体で対応する、市民からの電話はおよそ何件ぐらいですか。

閑散期(月頃～ 月頃) 件/日
通常期(月頃～ 月頃) 件/日
繁忙期(月頃～ 月頃) 件/日

- ② その中で、年間を通してQ&Aを作成するだけで回答することができるものは何%ですか。

約 %

- ③ 回答できない理由として下記が考えられますが、それぞれ何%ぐらいですか。

ア.個人情報が含まれている(注1) %
イ.専門的な知識が必要であり、簡単なQ&Aだけでは回答できない %
ウ.その他() %

- 2 岸和田市のHP以外で、課としての電話対応マニュアル等は作成していますか。ございましたら、その作成の基準及び見直し(更新時期)についてご回答ください。またコピーをください。

- ① マニュアルが ある ない

作成の基準

例)問い合わせの多いもの。

更新時期

例)半年毎

- ② ①の質問でマニュアルがない場合、マニュアルはあった方が良いですか。

・あった方が良い ・なくても良い

- 3 業務内容の内、コールセンターを利用することにより、事務の効率化や、市民サービスの向上等に結びつくようなものがあればご記入ください。(どのようなことでも結構です。)

例)先進都市事例・・・市開催事業やイベントなどの募集に対する受付業務を封書で行っていたものを、コールセンターに変更し、事務の効率化が図れた。等

注1:個人情報とは、特定の台帳またはデータをみる必要があるもの。

例えば)・財務会計端末を見る必要がある
・個々の状況により様々な回答・方法などが考えられる
・担当者や担当区域などにより回答できる者が限られてくる
など