

▽取組事例名	コールセンターの開設	▽取組期間	平成18年～ (継続中)
		▽市町名	松山市

▽取組概要
現在の市民を取り巻く環境は、市民生活の24時間化、インターネット利用者の急激な増加や情報ニーズの多様化など大きく変化してきている。同時にITを使う市民と使わない市民との間の情報格差も社会問題化してきていることから、これらの変化に積極的に答えていくために、課題の解消を図る。

▽取組みの背景
従来の庁舎案内業務は来庁者の案内や庁内放送および電話の取次ぎ等が主なものであったが、電話取次ぎという役割のみだけでなく、様々な問合せ方法への対応を図る必要があったため、eメールを利用した市への要望・提案の受付、FAQを活用した簡単な問合せ等についての回答など業務拡充を図った。

▽取組みの狙い・具体的内容
(取組みの狙い) ①市民サービスの向上(ワンストップサービスの「電話版」、複数転送の防止) ②情報格差(デジタルデバイド)の是正(ITを利用できない市民に対応) ③市民ニーズの把握(対応履歴の登録・分析、施策反映) ④業務の効率化(各課の電話対応業務の負担軽減) ※FAQの共有と参照により、市民対応の均一化が図られる
(具体的内容) 平成16年 8月 7課8名の若手職員によるワーキンググループにおいて調査研究を開始 平成17年 1月 市長へワーキングメンバーによる中間報告を実施 平成17年 6月 懸案事項ヒアリングにて協議の結果、事業再調査の上政策調整会議への諮問が決定 平成17年10月 政策調整会議において「総合案内拡充方式によるコールセンター」開設が決定 平成17年10月 市民部・総合政策部にてプロジェクトチーム結成 平成18年 3月 委託契約締結 平成18年 7月3日 松山市コールセンター開設

▽取組みを進めていくなかでの課題・問題点(苦労した点)
◆市民ニーズの施策への反映 ◆FAQ(よくある質問回答集)の精度向上 ◆オペレーターのスキルアップ(苦情対応等含む) ◆コールセンターの認知度向上 ◆委託業者変更時の円滑な業務引継ぎ

☆工夫した点

- ◆FAQシステムを職員による自己開発で行い、FAQの更新等も職員の手で行っているため、これらシステム開発及び更新にかかるコスト削減が図られた。
- ◆コールセンター用に作成したFAQを職員にも周知することにより、情報の共有化が図られた。

▽取組みの効果

①市民サービスの向上

- ・問合せへのワンストップサービスで電話の複数転送を防止
- ・HP等、ITを利用しない高齢者などが手軽に使える手段（電話）で対応
- ・専用電話、代表電話のため、個別の電話番号を調べる必要がない
- ・曜日に関係なく、午前8時から午後9時までの運用により利便性が向上

②業務の効率アップ

- ・各課での電話対応業務の負担を軽減
- ・市全体での事務処理の効率化に、一定の機能・役割を果たす
- ・FAQ（よくある質問集）など、職員間でノウハウを共有

▽住民（職員）の反応・評価

市民満足度調査を実施（平成24年1月23日～平成24年1月31日）した結果は以下のとおりとなった。

- ①対応の満足度（10点満点）・・・平均9.71点
- ②対応に要した時間・・・普通70%
- ③今後も利用したいか・・・利用したい100%

☆取組み効果を踏まえたフォローアップ

- ◆市民満足度調査の結果を踏まえ、オペレーターのスキルアップを図り、市民から信頼されるコールセンターを目指す。

☆将来的な構想のほか、他団体へのアドバイス

- ◆コールセンターが問合せを受けた際、聞き取り不足、理解不足が原因で正しい担当課への取次ぎができていないケースの場合には、結果的にたらいまわしとなり市民の方とのトラブルが発生することもあるため、コールセンターのオペレーター及び責任者のスキルアップが重要である。