

○ 取組について

1. 取組の背景

- ・ 札幌市では、2001年に「札幌市 IT 経営戦略」を策定した。当初の問題意識は、総合行政ネットワークの構築にあたって文書の電子化にどう対応するかという問題意識であったが、IT は経営改革の要素が非常に大きいこと、国でも「e-Japan」の予定があったことから、単なる IT の活用に止まらず、既存の行政運営モデルのイノベーションをねらいとして策定した。
- ・ その中では、IT を活用した本格的な自治体 CRM（カスタマー・リレーションシップ・マネジメント）を戦略に据えていることが特徴である。自治体 CRM（市民と行政の関係性を変える顧客志向の経営）の一環として、市政の総合案内コールセンターを位置づけた。

2. 取組の具体的内容

- ・ 名称は、「札幌市コールセンター ちょっとおしえてコール」。市民からの問い合わせ窓口を一本化するもの。
- ・ まず、2003年1月から中央区・豊平区・西区で先行実施。同年4月1日から全市域を対象としてサービスを開始。
- ・ 電話、FAX 及び E メールによる問い合わせに対応する。年中無休で、午前8時から午後9時まで対応。
- ・ コールセンターでの電話対応、電話回線、交換機、ブース設備の一切を民間企業に委託している。
- ・ コールセンターへの問い合わせへの回答にあたって、回答用データベース（Q&A データベース）を構築し、質問内容に応じた回答を参照して行う。コールセンターでの質問に関する回答の範囲は、基本的には、この担当部局が作成するデータベースの範囲内である。つまり各部局がどこまで回答させるかを判断することになる。
- ・ このデータベースは、2003年6月1日からインターネットを通じて職員、市民が自由に閲覧することができるようになっている。2005年2月現在、約1,500件の Q&A が登録されている。
- ・ 個人的な相談や本人のプライバシーや機密に関わる問い合わせは、コールセンターから担当部局に引き継ぐ（転送）という形で対応する。
- ・ 問い合わせに対して、コールセンターで回答できない場合は、基本的に、折り返しの電話回答であり、コールセンターが担当課から聞き取った内容を折り返す。お客様の希望によっては担当課に転送することもある。
- ・ 2004年7月には、札幌で開催される「第2回国連軍縮札幌会議」の開催にあ

わせ、英語による問い合わせ対応をスタート。オペレーターには、英語担当者1名を常駐（受託事業者）させている。

- ・ コールセンター自体には、市職員は在席していないが、毎週、センターで市とのミーティングを行う。また常時、回答履歴を市がPCで監視している。

3. 取組にかかる事業費

- ・ 構築経費（2002年度）……………約 6,000 万円
（内訳）
 コンサルティング経費……………約 2,800 万円
 システム開発経費……………約 2,000 万円 ほか
- ・ 運用経費（2004年度）……………約 9,000 万円
（内訳）
 コールセンター委託経費…約 7,500 万円
 システム保守経費……………約 1,000 万円 ほか

4. 取組の体制

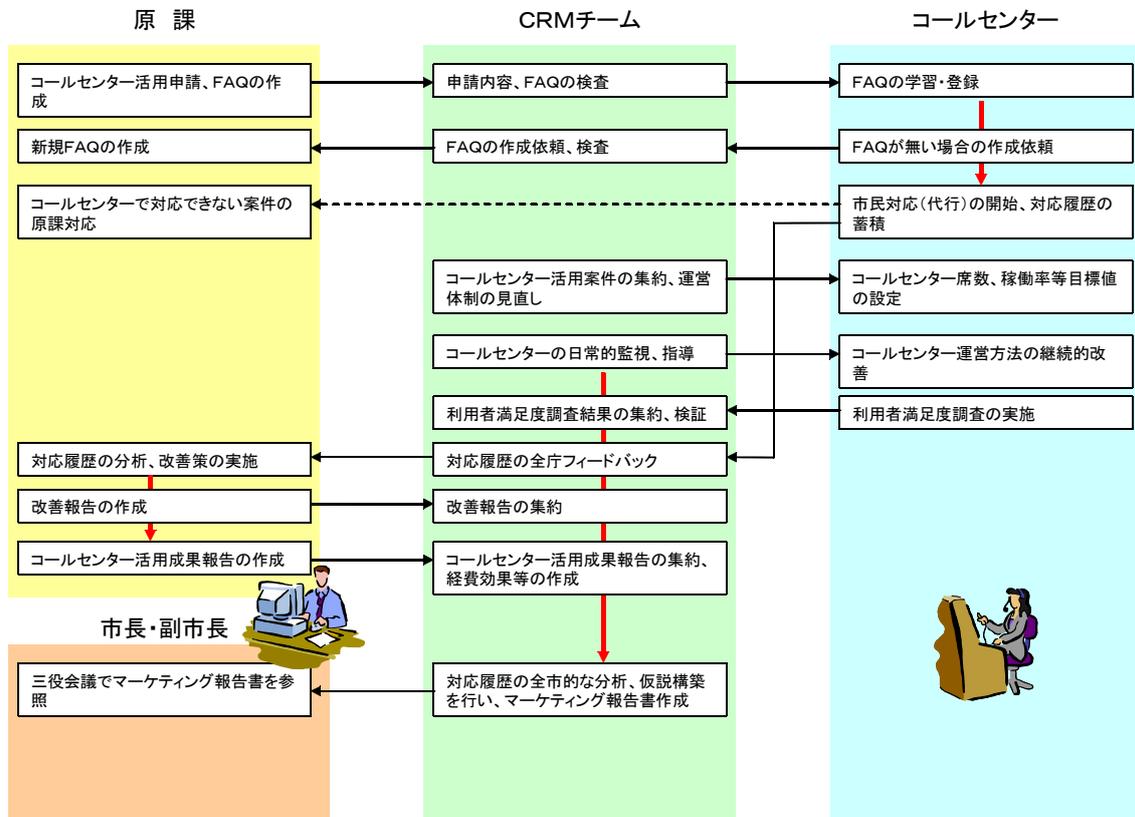
現在の体制（2005年2月）は、以下の通りである。

■業者への委託

- ・ 高い顧客対応能力と情報処理のノウハウを持つ、札幌市内に施設を有するコールセンター業者に、業務委託を行っている。
- ・ オペレーターは基本的に5名（うち1名は英語対応可能）で、オペレーターの統括、Eメール・FAX対応などを行うスーパーバイザーが1名、リーダーが2名という体制で運用している。
- ・ コールセンターの設置場所は、受託業者の有する施設内に専用ブースを設置。
- ・ 電話交換機などの設備は、受託業者の保有する設備を使用。
- ・ コールセンターの受託事業者は、(1)コールセンター運営（事業者ビル内）の業務のほかに、2004年4月からは(2)電話交換業務（市役所内電話交換室）、2005年1月からは(3)庁舎案内業務（市役所ロビー）の計3つの業務を受託している。これにより、コールセンターのノウハウを共有して活用している。

■ 取り組みの体制

- ・ 原課と、市の CRM 担当およびコールセンターの関係は、以下の図に示す通りである。



5. 取組の成果

- ・ 1日平均 500 ～ 600 件程度の問い合わせに対応している。(2005年2月)
- ・ 開始後、問い合わせ件数は、増加傾向にある。
- ・ 当初(2003年4月～7月)は、コールセンター内での回答比率は97%であったが、質問のデータベースの充実に伴い、直近(2004年10月～12月)では、同比率が99%まで上昇した。
- ・ 2004年9月に行われた市民満足度調査では、10点満点で平均9.5点と非常に高いレベルでの満足度を得ている。
- ・ また、これまで、各課の職員が対応していた市民からの簡易な問い合わせをコールセンターで一括対応することにより、職員は本来の業務に専念でき、生産性が高まった。(例：問い合わせ数が2000件/月から200件/月に減少し、時間外勤務が減少した。等)
- ・ 電話交換業務及び庁舎案内業務の兼務化により、約3,300万円の効率化ができた。また、問い合わせが職員からコールセンターにシフトすることで、コストの差額が1件(10分)あたり約560円になるため、16年度の年間問い合わせ件数見込み8万件につき約4,500万円の効率化ができると試算している。

6. 今後の課題

- ・ 市民への対応履歴を分析し、情報提供方法の改善や施策立案、業務改善、サービス向上などに活用できるようにし、市民ニーズを踏まえたサービス改善により、市役所全体が顧客志向に変革を遂げるような、フィードバックサイクルの定着が課題である。