

市政問合せセンター(コールセンター)の開設

横浜市

○ 取組の概要

市民からのどのような質問・要望にも対応するものとし、寄せられた要望等はデータベース化し、施策に反映できるように、職員間で共有化し、業務改善等に利用。サービスは、年中無休で電話（午前8時から午後9時まで）、FAX、電子メール（24時間受付）の手段で対応。業務は民間企業に委託。

○ 横浜市の概要



横浜市の概要

市役所所在地

●神奈川県横浜市中区港町1-1

人口

●3,518,095人

※H17.3.31現在（住民基本台帳人口）

○ 取組について

1. 取組の背景

■ 市民からの要望

- ・ 電子市役所推進計画策定にあたり、推進懇談会（2002年8月～15年3月 計5回）や市民意見募集（2002年11月～12月）の中で、コールセンターの開設を求める意見・要望が多く出された。

■ 位置づけ

- ・ そこで、「新時代行政プラン・アクションプラン」及び「電子市役所推進計画」において、市政に関するさまざまな情報を気軽に問い合わせられる窓口となる「市政問合せセンター（コールセンター）」を位置づけた。

■ 3区を対象にモデル事業

- ・ まず、旭区・港南区・青葉区の3区民（市全体の約20%）を対象に、2004年3月15日から2005年3月末までモデル事業を実施した。モデル事業での成果を踏まえ、2005年4月から全市で事業展開中。

2. 取組の具体的内容

■ 事業のコンセプト

- ・ 横浜市の制度や手続き、イベント、施設等に関する問合せといった、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合せについて、1箇所の専門のセンターで案内する。事業のコンセプトは、以下の3点。

1) 市民が市政に関するさまざまな情報を気軽に入手できる手段

- ・ 市民からのどのような問い合わせ・要望に対しても受付
- ・ 土、日、祝日、夜間にも受付することにより市民の多様な要望を受付
- ・ 懇切丁寧かつ正確な対応
- ・ インターネットが利用できない市民でも電話・FAXで情報を入手可能とし、情報格差を解消

2) 業務の効率化

- ・ 各担当部署における電話対応業務をセンターに吸収することで、電話対応に費やしてきた業務時間が短縮され、各部署の効率的・省力的な人員配置を促進
- ・ 横浜市コールセンターの実施に合わせ、センターの運営経費以上の費用削減効果が得られるよう、業務の効率化を積極的に推進

3) 市民のニーズを把握し、施策に反映させる手段

- ・ 寄せられた問い合わせ、要望などはデータベース化し、これを随時分析・抽出して市民が現在求めているものを的確に把握し、施策に反映
- ・ 記録したデータベースは各局区で共有し、職員のスキルアップ・業務改善に活用

■横浜市コールセンターでの対応方法

- ・ コールセンターに寄せられた問い合わせ（苦情・要望含む）についてすべてオペレータ（OP）で受付。（ただし、個人情報扱うもの、担当部署の判断を要するものについては、直接担当部署をご案内。）
- ・ 問い合わせには、あらかじめ作成しておいた Q&A 集等のデータベースを活用し回答。
- ・ Q&A 集で回答できない専門的なものは、指導的立場にあるスーパーバイザー（SV）で対応したり、既設の専門コールセンター（水道局インフォメーションセンター、粗大ごみ受付センター）に引き継いで回答。
- ・ コールセンター内で即答できないものは、コールセンターで受け付けた後、担当部署に連絡し、原則として、コールセンターから折り返し回答。
- ・ 電話、ファックス、電子メールで受付。
- ・ 実施日は、土日祝日を含む毎日、受付時間は、8:00～21:00 である。

3. 取組にかかる事業費

- ・ 2003 年度： 29,000 千円
 委託料 28,390 千円
 備品購入費 200 千円
- ・ 2004 年度： 78,856 千円
 委託料 74,398 千円
 通信運搬費 3,848 千円
- ・ 2005 年度： 50,804 千円
 委託料 50,000 千円
 通信運搬費 804 千円

4. 取組の体制

■コールセンターの運営体制

- ・ 運営や人材のノウハウが蓄積されている民間業者に委託。委託先は、札幌市コールセンターと同じ事業者。
- ・ オペレーターが 5 席、スーパーバイザーが 1 席の体制（平成 17 年度）。
- ・ コールセンターは、アウトハウスで事業者の事務所内に開設。

■市（事務方）の体制

- ・ 2003 年度
 担当課長（電子市役所担当・兼務）、担当係長（専任）、担当 2（兼任）計 4 名
- ・ 2004 年度・2005 年度
 担当課長（電子市役所担当・兼務）、担当係長（専任）、担当（専任）計 3 名
 ※兼務・兼任とは、電子市役所推進の諸業務（認証システム、電子申請等）との兼務・兼任ということである。

※ 2004 年度は「電子市役所推進会議」（平成 15 年 3 月に策定した電子市役所推進計画の推進組織）の下部組織として、関係局区課長クラスを構成メンバーとする「市政問合せセンター部会」を設置、モデル事業を通じた運営上の課題等を討議・調整し、方向性を決定。

5. 取組の成果

(1) 事業実績

	全市展開	モデル事業
期 間	H17.4.1～8.31（153日間）	H16.3.15～H17.3.31
対 象	全 区	港南区、旭区、青葉区
ブース数	オペレータ6 スーパーバイザー1	オペレータ5 スーパーバイザー2
予算額	5,000万円	7,800万円
Q&A集	約3,000項目（有効分）	約2,300項目
問合せ件数	316件/日（48,393件）	67件/日（25,639件）
ジャンル別上位	①公共交通 ②住民票・戸籍・実印 ③住宅・生活環境	①イベント・観光・スポーツ ②住民票・戸籍・実印 ③健康保険・年金
曜日別上位（下位）	①土曜日②月曜日（⑦日曜日）	①土曜日②月曜日（⑦日曜日）
時間帯別上位（下位）	①9時台②10時台③11時台（⑬20時台）	
閉庁時間帯の比率	51.1%	54.3%
受付時間	朝8時～夜9時（365日年中無休）	

☆別契約の形をとっている大規模な問い合わせ業務（敬老パス等）の数値については、算定していない

(2) コールセンター事業の効果

■市民サービスの向上

①電話のたらいまわしの改善

全体の82%がコールセンターだけで完結（モデル事業時）

②閉庁時間外での対応の拡大

全体の51%が閉庁時間帯での対応

③市民満足度の向上

H17.6 アンケート実施

○対応満足度：5点満点で平均4.9点

○今後も利用したいと回答した割合：97%

■業務の改善

集中的な問い合わせ等の電話を吸収することで職員の電話対応業務を軽減

■コストの削減

これまで各部局が個別に対応していた応答窓口を集約化したことで昨年度は約2,000万の削減効果

■職員の業務ノウハウの蓄積・施策へのフィードバック

庁内LANでQ&A集や応答記録を職員が閲覧できるようになっており、職員の業務知識の向上を図るほか、今後は施策に反映させる仕組みとして活用

6. 今後の課題

■モデル事業で明らかになった課題

- ・ 市役所、区役所の代表電話があり、かつダイヤルインで担当課に直接つながるようになっているため、新たにコールセンターの番号が加わっても、事業の周知不足もあり、市民には分かりづらく、結果的に代表電話やダイヤルインにかけてくる問い合わせ件数への影響は少なかった。
- ・ 同様のサービスを職員が行った場合よりアウトソーシングの方がコストは抑えられるが、新たにその事業を行うことにより、全庁的な費用対効果が得られないと、厳しい財政状況の中では、コンセンサスが得られない。
- ・ 閉庁時間帯にコールセンターが対応しても、市役所や区役所が閉まっているため、市民が用件を済ませられない場合があった。
- ・ コールセンターで一次的に対応しても、所管課の判断を要する問合せや個人情報細かい内容については、所管課でしか取扱えないため、結局転送する場合もあり、中途半端はサービスになったこともあった。

■2005年4月以降の全市展開にあたっての課題

- ・ 財政難からモデル事業以下の予算規模での有運営体制を敷いている。
- ・ モデル事業を通して庁内でコンセンサスが得られてきた中で、所管課での電話問合せ業務の軽減を図るため、活用したいという申し入れも多い。現行の事業規模で対応していくことは難しい。所管課にも応分の費用負担をしてもらう仕組みづくりが必要である。
- ・ 市役所及び区役所での代表電話交換業務、また直接所管課に通じるダイヤル・インが並存する中で、コールセンターとの整合性をどのように取っていくのか。（当事業では一部、区役所の電話交換業務の代行を開始している）
- ・ コールセンターでは、広聴手段の一環として、日々の応答記録を残し、データベース化（応答記録データベースシステム）しているが、広聴部門で既存の広聴手段（広聴データベースシステム）があるため、役割分担や整合性を図っていく必要がある。
- ・ Q&A集のメンテナンスや日々の応答記録のチェックは、これまで事業所管課で対応しているが、全市展開に伴い、取扱件数が増加していく中で、各担当課で自主的に管理できるようなシステム（応答記録データベースシステム）を構築しているが、その管理運営にあたっての庁内のコンセンサスが必要となる。

<参考>横浜市コールセンターについて (別添図)

横浜市コールセンターについて

