

## 問い合わせ専用 3 桁電話番号の割り当てに関する要望について

### 1 横浜市が要望する内容

行政向けの問合せ電話番号として、3 桁の電話番号を創設し、割り当てるよう要望する。

#### [ 経過 ]

内閣府規制改革・民間開放推進室が実施している「特区、地域再生、規制改革・民間開放集中受付月間」(平成 17 年 6 月 1 日～30 日)につき、本市より 6 月 24 日付で全国規制改革要望書を提出した。

### 2 要望理由・効果

本市では、一つの電話番号で市民からの様々な問合せに一元的に対応する横浜市コールセンター事業を実施しているが、問合せ先として 0 A～J の通常の電話番号を用いている。

利用者側からすると、この 10 桁の電話番号(045-664-2525 市内利用は 7 桁)では覚えづらく、その都度電話番号を確認する必要がある。さらに、仮にコールセンター事業を委託している事業者が変更になった場合、事務所の住所が変わることで番号の変更が生ずる場合も考えられる。

また、ここ数年来、他の自治体でもコールセンター導入する動きが活発化してきており、潜在的需要は大きく、導入すれば電話番号の選定で悩むことはなくなる。仮にコールセンターを設置していない自治体においても、該当の 3 桁番号で市町村の代表番号に着信することとすれば、行政向けの全国共通の問合せ番号として利用者に高い利便性を提供することが可能である。

#### 【要望実施の効果】

行政への問合せが 3 桁の電話番号になれば、市民にとって覚え易く、利用し易くなる。

全国共通で使用できれば、さらに利便性が向上する。

コールセンター事業を外部委託で行っている場合、事業者の変更に伴う番号の変更を要しない。

### 3 要望にあたっての考え方

#### (1) 対象事業者

当面は、市内の NTT のアナログ固定電話から利用できること。

#### (2) サービスの内容

現在のところ着信のみで、特に付加的なサービスは想定せず。

#### (3) 費用負担について

本市のコールセンター事業は年間約 5 千万円。3 桁化の導入に伴い、受益者負担の観点から本市(市民)単独での数億円単位の費用負担は難しい。

希望自治体が全国的な拡がりを見せる中で、自治体あたりの費用負担が軽減されれば、本市を含めた各自治体での負担の可能性はあるものと思われる。

# 横浜市コールセンター事業について

## 1 横浜市コールセンターのコンセプト

### (1) 市民が市に関する様々な情報を気軽に入手できる手段

- 親切・丁寧かつ正確な対応
- 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で市民の多様な生活時間に対応
- 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

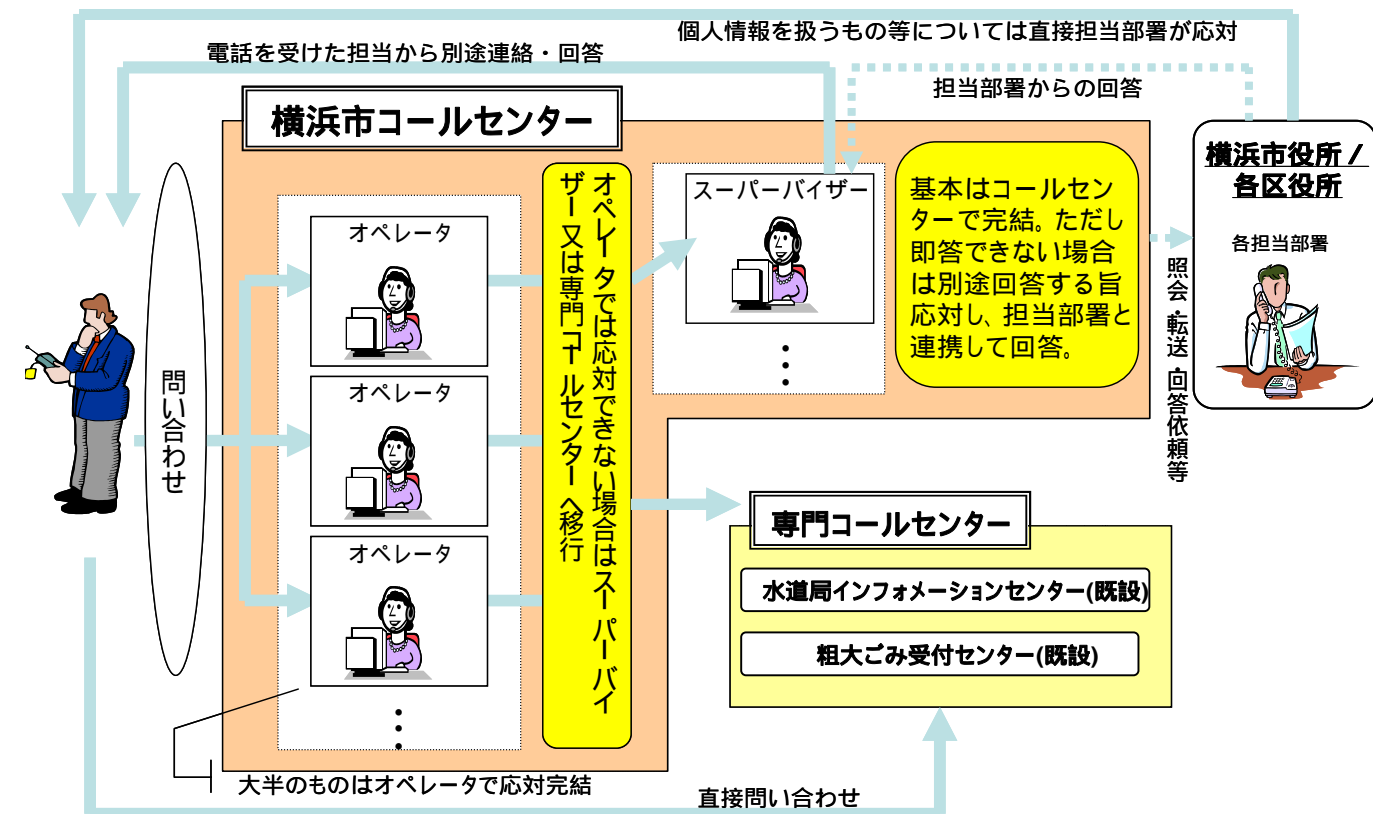
### (2) 業務の効率化

- 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により、電話対応に費やしていた業務時間が短縮され、ひいては各担当部署の効率的・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あわせ、センター運用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

## 3 横浜市コールセンターイメージ



## 2 全市展開時とモデル事業時の比較

	全市展開	(参考)モデル事業
期間	H17.4.1~7.31(122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2,900項目(有効分)	約2,300項目
問合せ件数	305件/日(37,222件)	67件/日(25,639件)
ジャンル別上位	公共交通 住民票・戸籍・実印 住宅・生活環境	イベント・観光・スポーツ 住民票・戸籍・実印 健康保険・年金
曜日別上位(下位)	土曜日 月曜日(日曜日)	土曜日 月曜日(日曜日)
時間帯別上位(下位)	9時台 10時台 11時台(20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)	

## 4 コールセンターの効果

### (1) 市民サービスの向上

- 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)
- 開庁時間外での対応の拡大
- 全体の51%が開庁時間帯での対応
- 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%

### (2) 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

### (3) コストの削減

これまで各部署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

### (4) 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

<横浜市コールセンターロゴ>



【愛称 にこりん】