

町田市コールセンター

東京都町田市

人口：405,142 人

面積：71.63 km²

取組の概要

市民からの問合せに対し、ワンストップ窓口の実現など市民サービスの向上を図るため、平成 18 年 4 月にコールセンターを開設した。

年中無休で、午前 7 時から午後 11 時まで運営しており、運営に当たっては、SLA 基準等に合致する専門業者に委託している。

取組の紹介

1 取組の背景

- ・ 市民が市役所に問合せの電話をする場合、一箇所で用事が済まず、電話のたらい回しが見受けられた。
- ・ 市民から夜間・休日の時間帯も、市役所業務の情報を求める声があった。
- ・ 2007 年問題（職員の大量退職）に備えて、市民サービスのレベルを維持していく必要があり、コールセンターの開設が有効であると考えた。

2 取組の具体的内容

(1) コールセンターで行う業務

① 総合コールセンターとして問合わせに対する回答

- ・ 市民からの問合せに、「市の業務全般に関する FAQ」、「市内にある国や都の行政機関（税務署・法務局・保健所・警察署・消防署・社会保険事務所・パスポートセンター（新宿））で作成していただいた一般業務の FAQ」、「広報まちだ」、「わたしの便利帳」、「町田市ホームページ」、「市役所で作成した市民向けパンフレット類」等を基に回答を行っている。
- ・ また、市民の問合せで、病院・ビジネスホテル・レストラン等、i タウンページの範囲も回答している。
- ・ なお、「市の業務全般に関する FAQ」は、市役所全課職員が協力して作成し、開設当初で約 2,500 ページのボリュームとなった。
- ・ FAQ の変更やエスカレーションルールは、市と委託業者が相談して作成した。

- ② イベントや講座の応募者受付
 - ・ 町田市が主催または関係するイベントや講座の応募者受付業務を担当課に替わって、コールセンターが行っている。
- ③ アウトコールを伴う案内や回答
 - ・ コールセンターのアウトバンド機能を利用して、統計調査類の試行を行っている。
- ④ 宿日直時の電話対応業務
 - ・ 市役所閉庁時に宿日直が行っている電話対応業務を、コールセンターが運用している時間帯は、宿日直員に替わってコールセンターが対応している。

(2) 委託業者の選定

- ① 選定の経緯
 - ・ 2005年9月初旬 町田市ホームページで、コールセンター開設仕様書、SLA 基準、業者選定実施要領を公開し、プロポーザルにより、コールセンター開設準備と運営の委託業者の募集を行った。
 - ・ 全国から 10 社程度の応募があり、10 月初旬に各社のプレゼンテーションを実施し、業者選定会議で最高位得点会社に決定した。

② SLA 基準

項目	目標数値	概要
完結率	80%以上	対応が完結した割合
応答率	全コールの 90%	1 日 180 コールを想定
放棄率	10%以内	発信者に切断された割合
サービスレベル	15 秒以内に 85%の応答	
平均処理時間	300 秒	通話時間と後処理時間合計
エスカレーション率	20%	
バックログ率	10%未満	コールセンターで完結しない件数

(3) 委託料

- ・ コールセンター開設委託料 約 5,000,000 円
- ・ 2006 年度運営委託料 約 48,000,000 円
(コールセンターの運営、町田市ホームページへの FAQ 公開と運営費含む)

(4) 運営体制

- ・ 通常のコールセンター運営時の配置は、オペレータ 4 名、スーパーバイザー (SV) 1 名、ナレッジマネージャー (KM) 1 名としている。
- ・ コールが殺到する場合は、臨時にオペレータを数名増員する。

(5) 個人情報保護

個人情報保護のため、次のような措置を実施している。

- ① コールセンター委託開始前に、町田市個人情報保護審議会に諮問し、コールセンターにおける個人情報取扱の詳細な答申を受け、その内容に則り運営を行っている。
- ② 町田市と委託会社との契約で、コールセンターにおける個人情報保護を厳しく課している。
具体的には、コールセンターで、エスカレーション時やイベント参加者受付等で個人情報を取得した場合は、個人情報の保存期間、保存方法、廃棄時期、廃棄方法などを細かく規定している。
- ③ コールセンター担当課とコールセンターとの通信は、専用回線を利用し、インターネットには接続していない。
- ④ コールセンターと市役所各課との連絡は、セキュリティーを考慮して電子メールは利用せず、電話と FAX で行っている。
- ⑤ コールセンターで受付けた個人情報を、コールセンター担当から庁内イントラネットを使って各課に送付する場合、データを暗号化して関係者以外は閲覧できないようにしている。

3 取組の効果

- ・ 電話のたらい回しを防止し、ワンストップ窓口の実現など市民サービスの向上に役立っている。
- ・ 同様に、コールセンターが電話対応を行うことで、担当課に入る電話が減少し、業務効率が向上した。
- ・ コールセンターに寄せられる苦情や相談を参考に、市役所の業務改善に役立てている。
- ・ 経費削減効果の具体的試算には至っていないが、「児童手当制度改正」の回答業務などスポット的な案内・回答業務では、かなりの経費削減効果を出している。
- ・ コールセンターの運営状況は次ページのとおりとなっている。

【コールセンターの運営状況】

月別	電話			メール			FAX			合計			応答率	完結率
	着信数	応答数	完結数	着信	応答	完結	着信	応答	完結	着信数	応答数	完結数		
4月	3,012	2,676	2,240	92	92	51	7	5	2	3,111	2,773	2,293	89.1%	82.7%
5月	2,409	2,233	1,744	63	62	46	3	3	2	2,475	2,298	1,792	92.8%	78.0%
6月	2,339	2,143	1,627	56	54	43	12	9	8	2,407	2,206	1,678	91.6%	76.1%
7月	2,509	2,271	1,831	52	52	45	4	4	4	2,565	2,327	1,880	90.7%	80.8%
8月	4,958	3,664	3,036	74	74	59	2	2	2	5,034	3,740	3,097	74.3%	82.8%
9月	4,752	3,883	3,050	52	52	42	5	5	5	4,809	3,940	3,097	81.9%	78.6%
10月	5,276	4,102	3,331	57	57	49	1	1	1	5,334	4,160	3,381	78.0%	81.3%
11月	3,970	3,152	2,424	48	48	38	3	3	3	4,021	3,203	2,465	79.7%	77.0%
12月	4,683	3,861	3,148	39	39	33	2	2	2	4,724	3,902	3,183	82.6%	81.6%
計	33,908	27,985	22,431	533	530	406	39	34	29	34,480	28,549	22,866	82.8%	80.1%

4 取組中の課題・問題点

- ・ 庁内 LAN を利用して、FAQ を全職員が共有し、業務に利用できるようにすること。

5 住民の反応・評価

- ・ 市民の評価は概ね良好で、親切・丁寧に対応していただいたとお礼の電話も入電している。
- ・ コールセンター利用者の満足度は、96.0%の人が満足又は普通、0.3%の人が不満、3.7%の人が判別不明であった。（2006年8月分、コールセンター調べ）

6 今後の課題

(1) 市役所代表電話とコールセンター電話の統合

- ・ 2007年～2008年度に市役所代表電話と自治体コールセンター電話の統合に向けた検討と統合準備を進め、2009年度中に統合を実施する予定としている。

(2) 業務改善等への活用

- ・ コールセンターに集まる膨大な通信記録を利用して、市民ニーズを把握し、市役所業務の改善や行政施策に活かして行く、コールセンターの CRM (※) 機能の活用を検討している。

※ CRM (Citizen Relationship Management)

一般的に CRM は、Customer Relationship Management の略で、顧客満足度の向上のため、顧客との長期・継続的な関係を構築する手法を指すが、町田市コールセンターにおいては、Customer を Citizen とし、市民満足度の向上を図るため、コールセンターの通話記録を管理・分析し、業務改善や施策立案に反映させる手法としている。

7 今後取り組む自治体に向けた助言

- ・ 365 日年中無休、午前 7 時～午後 11 時まで、電話・電子メール・FAX による問い合わせに対応し、イベントや講座の申し込みが可能なコールセンターの運営そのものが、市民サービスの向上に役立っていると言える。
- ・ また、コールセンターには問合せ以外に、市への意見・要望などが寄せられ、実質的に市民相談窓口が一つ増えた効果がある。
- ・ 問合せ電話の転送をなくし、ワンストップ窓口の実現、市役所のホームページなどが閲覧できない人のデジタルデバイドの解消、2007 年問題への対応など様々な効果が期待できることから、自治体では積極的に導入することが望ましいと思われる。
- ・ 開設準備にあたっては、FAQ の作成など、コールセンターに対する全職員の認識と協力が不可欠で、これらを通じてこそ「市民に利用されるコールセンター」が開設できると思う。

(参考) 当該取組内容の関連ホームページ

<http://www.city.machida.tokyo.jp/shisei/torikumi/callcenter/callstart/index.html>

担当部署：広報広聴課