

行政問合せ窓口への1XY番号の付与について

平成17年12月19日
日本電信電話(株)

第5回WGにおいて、横浜市様ご要望の行政問合せ窓口へ1XY番号を付与するにあたっては、他の公共性のある問合せ窓口との横並びでの検討が必要ではないかとの提案をさせて頂いたところです。

これは、公共性の観点から1XY番号を付与するとしても、100個しかない有限な資源であるため、『利用者が高い利便性を提供することができる』という点が重要ではないかとの観点からです。

利用者が高い利便性を提供するためには、以下の通り『全国レベルでの提供』『サービスレベルの均質化』は重要であり、さらに『提供事業者の拡大』『接続対象エリアの広域化』も必要ではないでしょうか。

よって、行政問合せ窓口へ1XY番号を付与するにあたっては、『全国レベルでの提供』『サービスレベルの均質化』をどのように推進するか、また、今後の発展が円滑にできるよう『提供事業者の拡大』『接続エリアの広域化』をどのように実現するかについて議論を深め、利用者が高い利便性を提供できることを確認していくことが必要ではないでしょうか。

全国レベルでの提供

行政問合せ窓口に1XY番号を利用する地方自治体が少ない場合、他の地方自治体へ転居すると利用出来ないなど利用者に混乱が生じる可能性があり、また、覚え易い、ダイヤルしやすい等の1XY番号の長所を一部の地方自治体の利用者しか享受出来ない事となるのではないのでしょうか。

サービスレベルの均質化

1XY番号は、特別なサービスであることが想起しやすく、利用者はその番号にダイヤルすれば、ほぼ同質のサービスが受けられるという認識があるが、問合せる地方自治体ごとに、サービスレベルに大きな差異がある場合は、利用者に混乱を生じさせる事となるのではないのでしょうか。

提供事業者の拡大 接続エリアの広域化

当初は固定電話からの利用に限定しても、携帯電話や050IP電話からも利用したいという要望がでることが想定でき、また、当初は地方自治体内のエリアからの接続に限定しても、生活圏は居住地域より広がりがあるため、それ以外の地域からの接続要望が出ることも想定できます。よって、今後の発展を容易に行うために、これら想定できる要望をどのように実現するかについての議論を当初より深めておく必要があるのではないのでしょうか。