

# ICT活用先進事例のご紹介

**地域住民向けブロードバンド接続サービス**

**自治体CRM ～コールセンタ～**

**IP告知端末を使ったアプリケーション**

2006. 10. 31

NTT西日本ー北陸

# 1. 地方都市における情報流通基盤の課題

## 通信

- 山間地や海岸沿い等、高速インターネット接続サービス利用不可地帯が多数存在
- 携帯電話についても、一部不感地帯が残存

若者の定着、高齢者福祉、情報教育の充実のため  
情報通信格差を是正する必要有り

## 放送

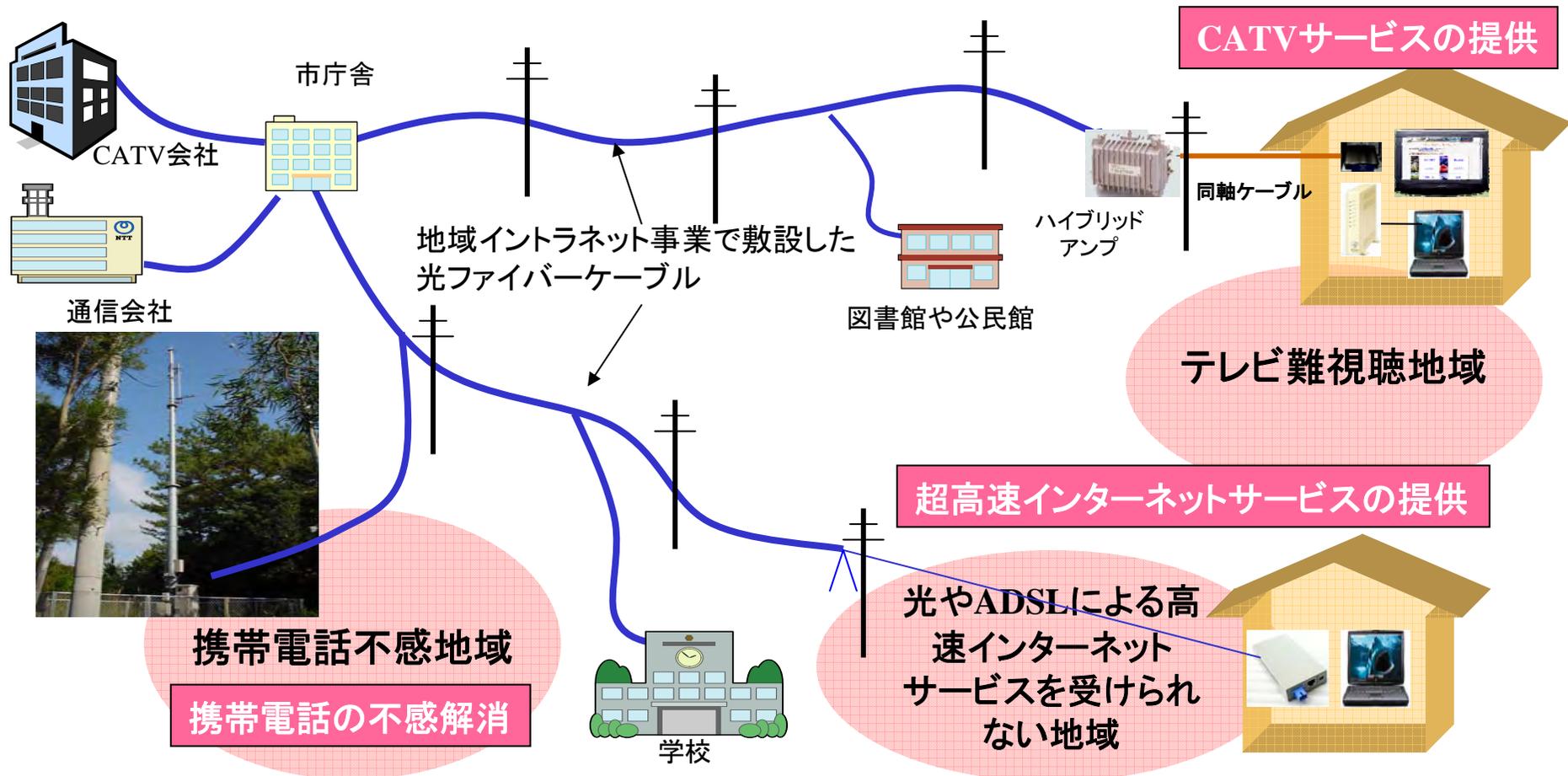
- 山間地や海岸沿い等、難視聴地域が存在し、テレビ共同受信施設により、地上波テレビ放送を受信

2011年のアナログ波停波対応が急務

## 2. 自治体光ファイバーを利活用した情報格差是正内容

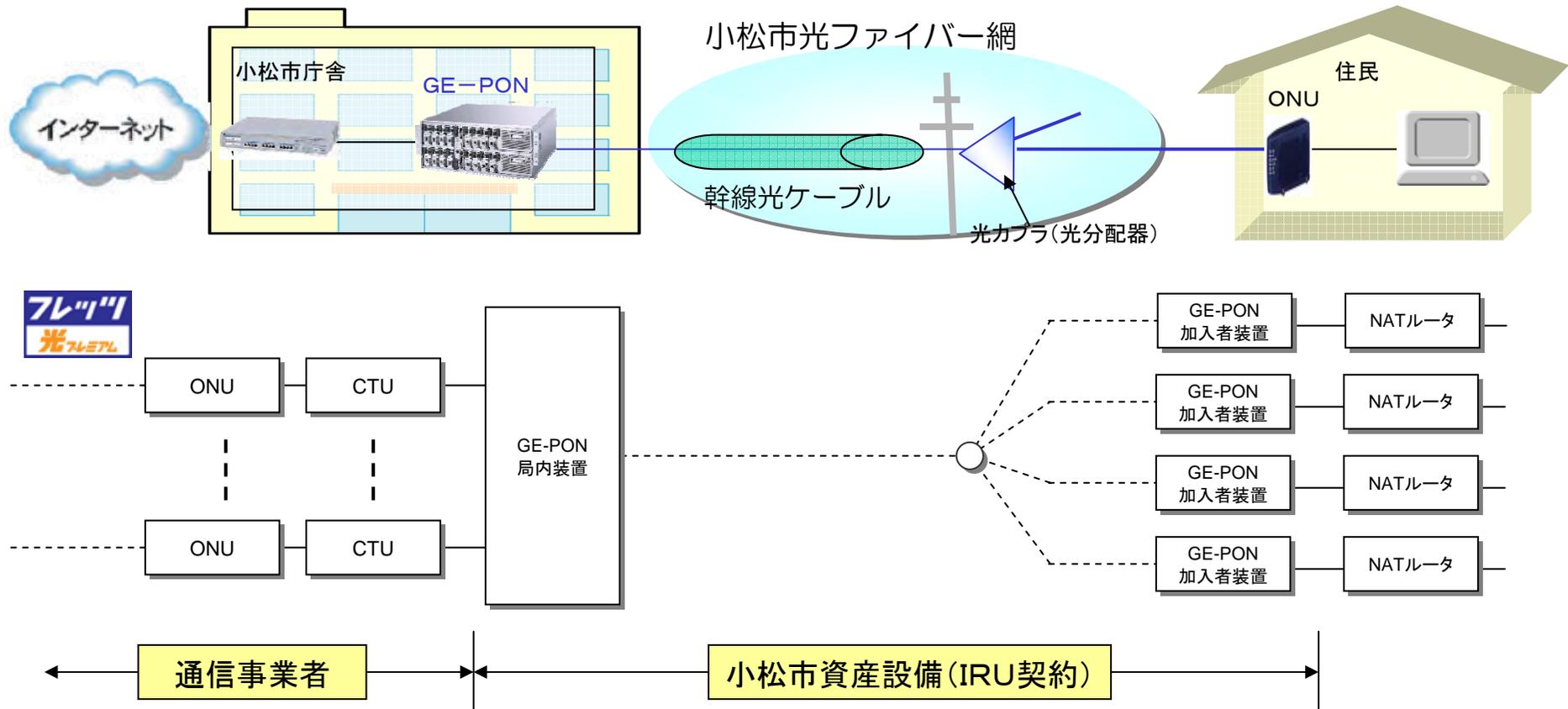
自治体光ファイバーケーブルを、CATV事業者や通信事業者に貸与

- ①市町村イントラネット、教育ネットのブロードバンド化
- ②CATVサービスの提供
- ③超高速インターネットサービスの提供
- ④携帯電話の不感解消



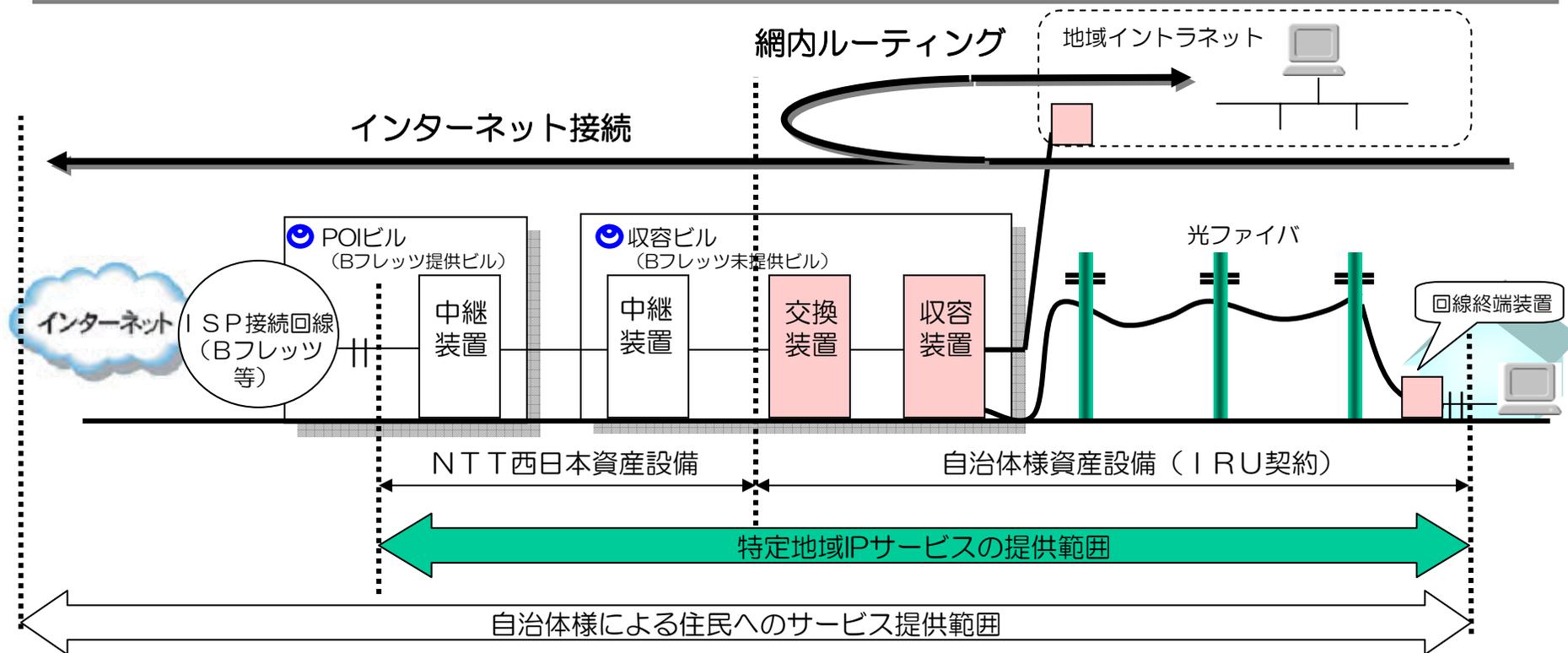
### 3. 小松市中山間地域住民への 高速広帯域インターネット提供形態

通信事業者 (NTT西日本-北陸) が小松市様で整備された設備をIRU契約にて借りて、住民向けに高速広帯域インターネット接続を提供するサービス



# 4-1. NTT西日本サービス 特定地域向けIPデータ通信網サービスの概要

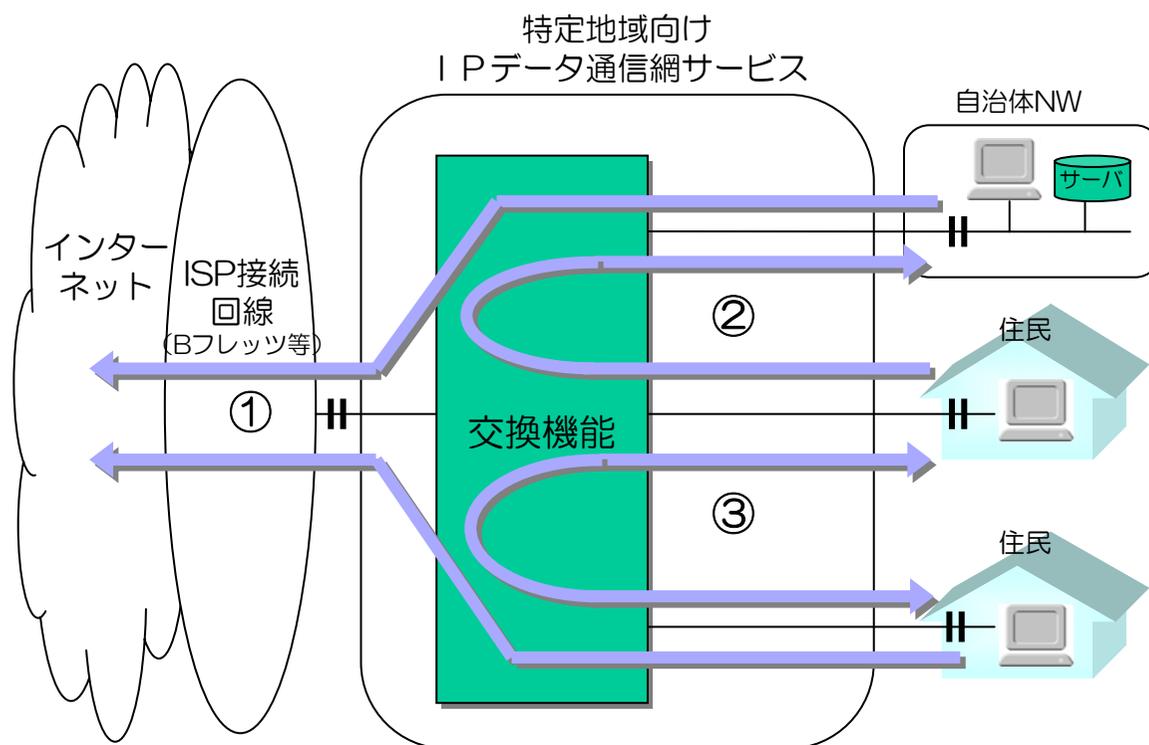
- 最大100Mbps（ベストエフォート型）のインターネット接続や自治体の地域イントラネットへの接続等（住民間の接続）を可能とするサービス
- 自治体様にて整備された設備（光ファイバ、伝送装置等）をNTT西日本がIRU契約で調達し、その設備を活用して提供するサービス
- 条件不利地域の自治体様を対象とし、契約は当該自治体様との一括契約  
サービス料金は、当該自治体様に特化した料金（定額料金）



## 4-2. 主なサービス仕様

本サービスは、自治体様毎のカスタマイズサービスであり、Bフレッツとは全く異なるサービス

- ①住民（及び自治体）のインターネットへの接続
- ②住民から自治体ネットワークへ接続する網内ルーティング
- ③住民間を接続する網内ルーティング

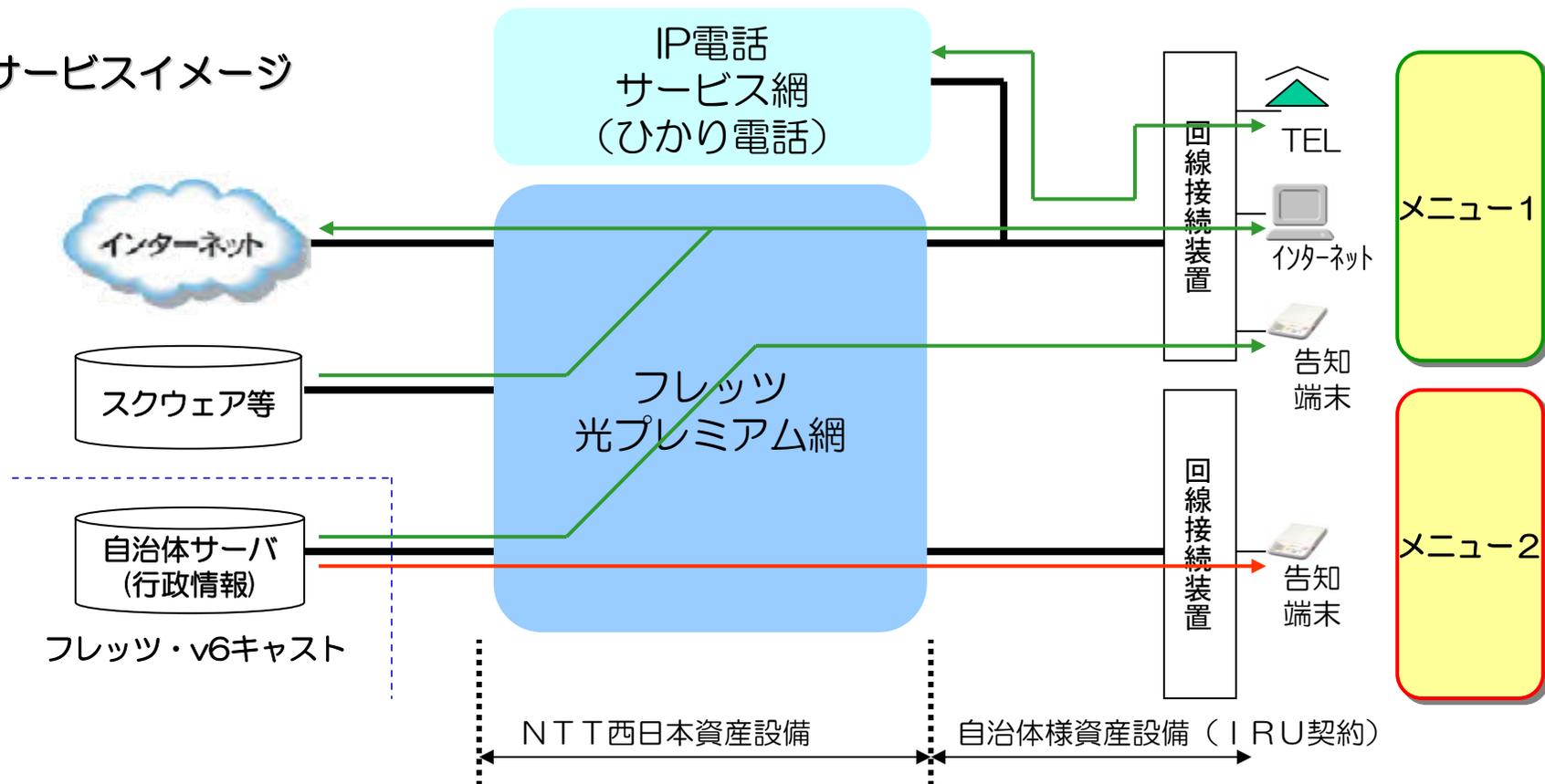


| 項目     | 基本的な仕様  |
|--------|---|
| 役務     | データ伝送役務   |
| アクセス速度 | 最大100Mbps<br>ベストエフォート   |
| UNI    | <利用者側><br>Ethernet<br>(10/100BaseTX)<br><ISP側><br>Ethernet<br>(100BaseTX) |
| 設備監視   | アクセス区間監視なし  |
| 契約単位   | 契約者回線群 (一括契約)   |
| 基本契約期間 | 6年間   |

# 5-1. NTT西日本サービス 特定地域向けプレミアムサービス（仮称）の概要

- 自治体様にて整備頂いたFTTH設備をIRU契約にて借りて提供するアクセスラインサービス  
メニュー1： フレッツ・光プレミアム ファミリー相当のサービスが利用可能  
メニュー2： 自治体様からの配信される情報の受信が可能
- サービス提供料金については、IRU賃貸料等の諸条件に応じ自治体様毎に個別算定
- 行政情報の配信用に、フレッツ・v6キャストへのお申し込みが必要

## ■サービスイメージ



## 5-2. 主なサービス内容

| メニュー   | サービス  |  |  |
|--|---|--|--|
| 住民様向け  | <p style="text-align: center;"><b>フレッツ・光プレミアム ファミリー 相当のサービス</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td data-bbox="405 475 622 877" style="text-align: center; vertical-align: middle;">メニュー1</td> <td data-bbox="622 475 1868 877"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネット(ISP接続)</li> <li>・v6アプリケーション<br/>(ハイクオリティテレビ電話、セキュリティ、ブロードバンド映像)</li> <li>・行政情報サービスの受信 (IP告知等)</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>【オプション】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ひかり電話(OAB~J)</li> <li>・フレッツ・オプションサービス</li> </ul> </div> </td> </tr> </table> | メニュー1  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネット(ISP接続)</li> <li>・v6アプリケーション<br/>(ハイクオリティテレビ電話、セキュリティ、ブロードバンド映像)</li> <li>・行政情報サービスの受信 (IP告知等)</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>【オプション】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ひかり電話(OAB~J)</li> <li>・フレッツ・オプションサービス</li> </ul> </div> |
|  | メニュー1   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネット(ISP接続)</li> <li>・v6アプリケーション<br/>(ハイクオリティテレビ電話、セキュリティ、ブロードバンド映像)</li> <li>・行政情報サービスの受信 (IP告知等)</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>【オプション】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ひかり電話(OAB~J)</li> <li>・フレッツ・オプションサービス</li> </ul> </div> |  |
| <p style="text-align: center;"><b>特定地域内でIP通信(受信)ができるサービス</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td data-bbox="405 901 622 1134" style="text-align: center; vertical-align: middle;">メニュー2</td> <td data-bbox="622 901 1868 1134"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・行政情報サービスの受信 (IP告知等)</li> </ul> </td> </tr> </table> | メニュー2   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・行政情報サービスの受信 (IP告知等)</li> </ul>   |  |
| メニュー2  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・行政情報サービスの受信 (IP告知等)</li> </ul>  |  |  |
| 自治体様向け   | <p style="text-align: center;"><b>特定の地域に向けてIP通信(配信)ができるサービス</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td data-bbox="405 1158 622 1441" style="text-align: center; vertical-align: middle;">v6<br/>フレッツ・<br/>キャスト</td> <td data-bbox="622 1158 1868 1441"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・行政情報サービスの配信 (IP告知等)</li> </ul> </td> </tr> </table>   | v6<br>フレッツ・<br>キャスト  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・行政情報サービスの配信 (IP告知等)</li> </ul>   |
| v6<br>フレッツ・<br>キャスト  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・行政情報サービスの配信 (IP告知等)</li> </ul>  |  |  |

## 6-1. 京都市様 市政情報総合案内コールセンター

京都市様は「市民サービスの向上」と「問い合わせ対応業務の効率化」を目的に「市政情報総合案内コールセンター（愛称:京都いつでもコール）」を開設

### 行政サービスに対する市民からの改善要望

- ◆ 問い合わせ先が分かりにくい
- ◆ たらい回しにされた
  - ◆ 広報誌やホームページなど様々な情報があるが情報量が多すぎて探せない。
  - ◆ どの部署に聞けば良いか分からない
  - ◆ ホームページに情報が公開されていてもパソコンが使えない
- ◆ 夜間や土日は対応してもらえない
  - ◆ 仕事をしているので、平日の開庁時間に市役所に行ったり、電話することは難しい。

### コールセンター開設により

- ◇ ワンストップサービス
  - ◆ 問い合わせを一元的に受付
  - ◆ FAQの整備
- ◇ ノンストップ
  - ◆ 時間外や土・日・祝日対応
- ◇ マルチアクセス
  - ◆ インターネットだけでなく、電話やFAXなど身近な手段で

## 6-2. 京都市様 市政情報総合案内コールセンタ

庁内には、様々な役割を果たしている住民との接点が数多く、それぞれにどのような役割を持たせるかを明確にした上で効果的・効率的に連携する方法を検討

### 自治体の立場から考える現状

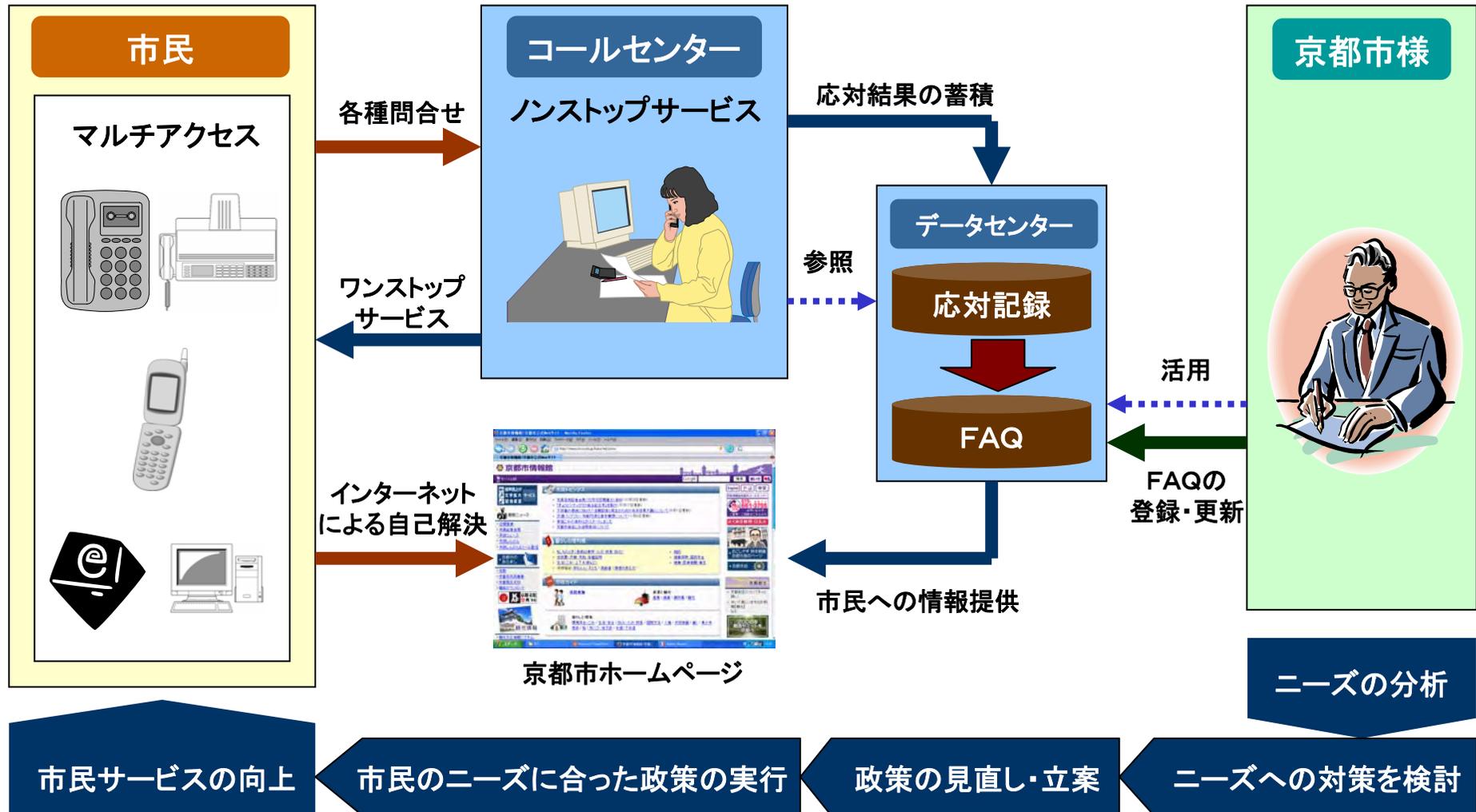
- ◆住民からの問い合わせ対応に時間がかかり、注力すべき施策立案や各種検討に集中できない
- ◆職員の経験・ノウハウによって回答内容が異なることがある。また、業務マニュアルがない、最新化されていないので、ベテラン職員が退職する時が心配
- ◆住民からの問合せ・要望・苦情を体系的に整理されておらず、施策への反映が難しい

### コールセンタ開設により

- ◇業務の効率化
  - ◆問い合わせにかかる業務が軽減され、施策立案や各種検討に集中
- ◇業務の標準化
  - ◆FAQの整備により業務の標準化が可能
- ◇住民ニーズの抽出
  - ◆データの抽出・分析により住民ニーズに即した政策の見直し・立案に活用

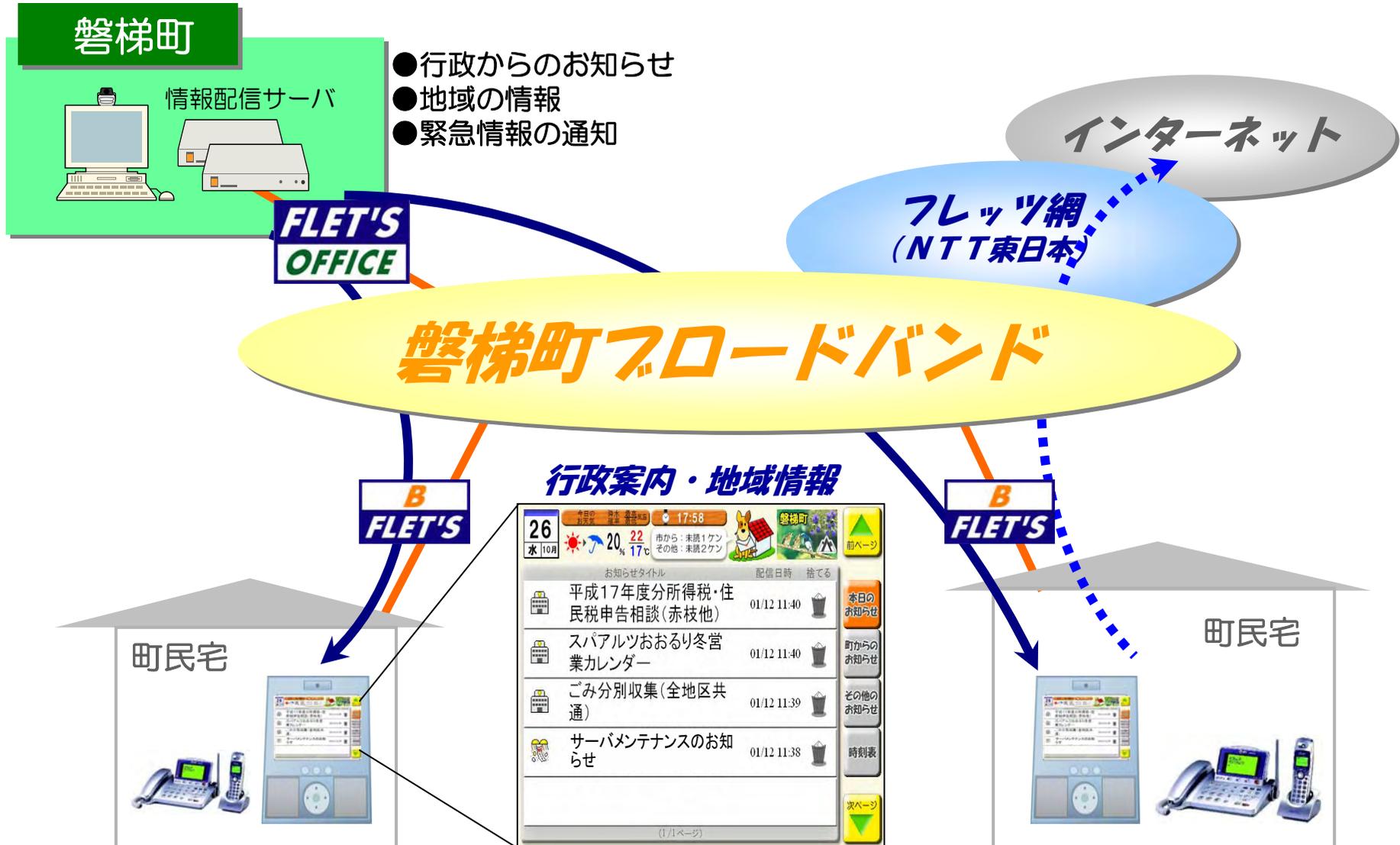
## 6-3. 京都市様 市政情報総合案内コールセンター

問い合わせ内容や回答内容を記録する「対応記録システム」および“よくある質問”などをQ&A形式の回答支援データベースとして蓄積する「FAQシステム」を設置したデータセンターと、オペレーターが対応するコールセンターで構成



# 7-1. 双方向告知通信システム ～磐梯町の取り組み～

ブロードバンド環境を利用して、行政からののお知らせや地域の情報、災害の緊急情報などを住民宅や各行政機関に設置しているテレビ電話の画面へお知らせできるシステム



## 7-2. 双方向告知通信システム 遠隔健康相談システム ~南相馬市の取り組み~

地域の保健センターと高齢者宅等をブロードバンド回線を利用したテレビ電話で接続し、遠隔で双方向の健康相談やコミュニケーションを行う福祉事業として提供

