

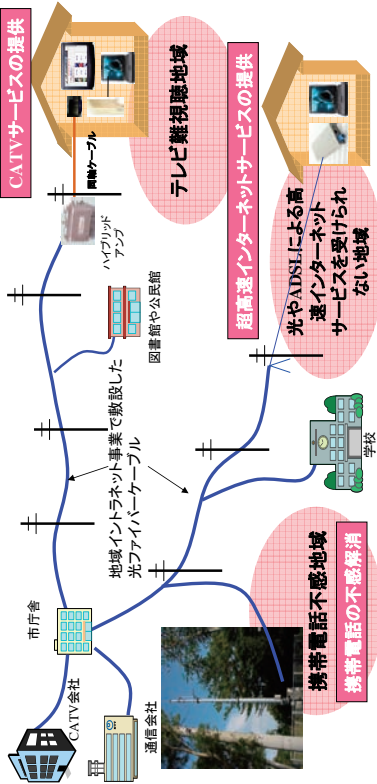
ICT活用先進事例のご紹介

地域住民向けブロードバンド接続サービス
 自治体CRM ~コールセンター~
 IP告知端末を使ったアプリケーション

2006.10.31
 NTT西日本-北陸

2. 自治体光ファイバーを活用した情報格差是正内容

自治体光ファイバーを、CATV事業者や通信業者に貸与
 ①市町村イントラネット、教育ネットの提供
 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



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域が多数存在
- 携帯電話についても、一部不感地域が残存

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

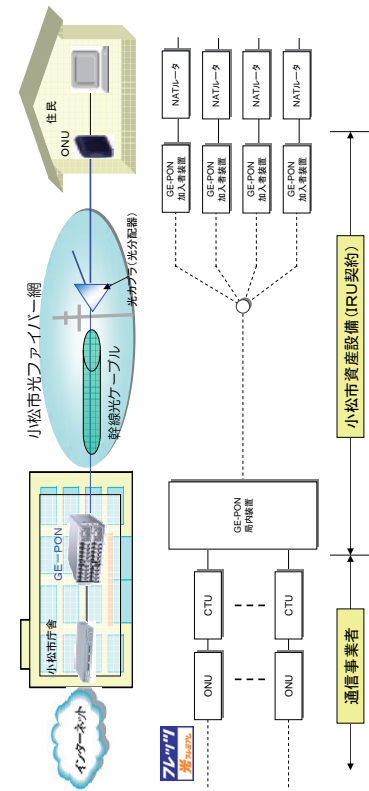
放送

- 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

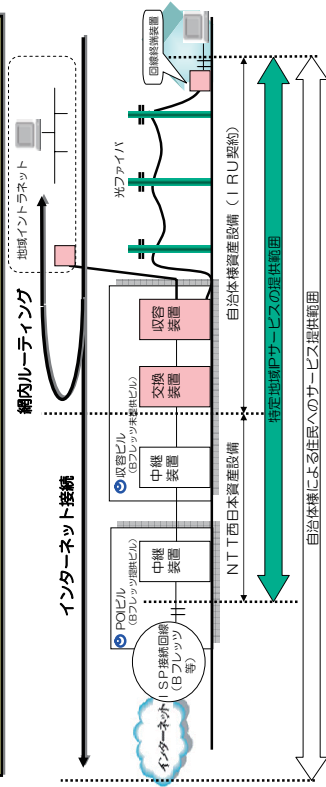
3. 小松市中山間地域住民への 高速広帯域インターネット提供形態

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

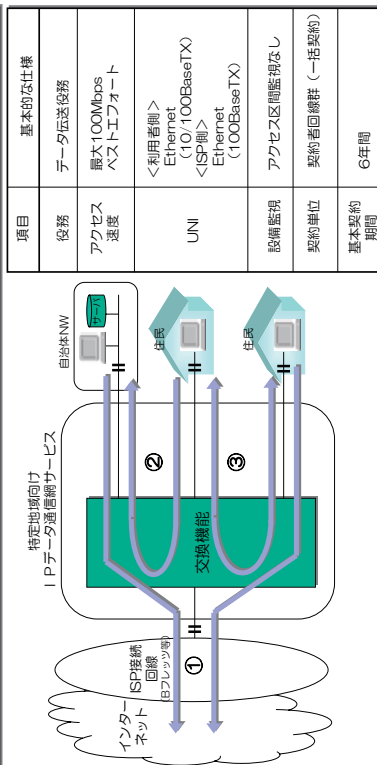
- 最大100Mbps (ベストエフォート型) のインターネット接続や自治体の地域イントラネットへの接続等 (住民間の接続) を可能とするサービス
- 自治体様にて整備された設備 (光ファイバ、伝送装置等) をNTT西日本がIRU契約で調達し、その設備を活用して提供するサービス
- 条件不利地域の自治体様を対象とし、契約は当該自治体様との一括契約サービス料金は、当該自治体様に特化した料金 (定額料金)



4-2. 主なサービス仕様

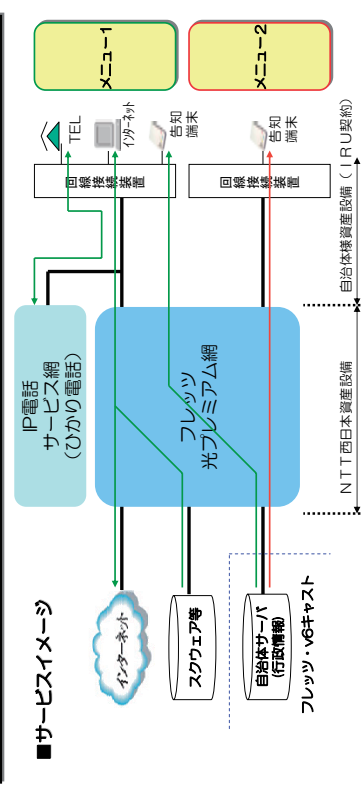
本サービスは、自治体様毎のカスタマイズサービスであり、Bフレッツとは全く異なるサービス

- 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



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際し自治体様毎に個別算定
- 行政情報の配信用に、フレッツ・v6キャストへの申し込みが必要



5-2. 主なサービス内容

メニュー	サービス
メニュー1	<p>フレッツ・光プレミアムファミリー相当のサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インターネット (SP接続) ・v6アプリケーション (IP利用可能) (IP利用可能) (IP告知等) ・行政情報サービスの受信 (IP告知等) <p>【オプション】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ひかり電話 (OAB〜) ・フレッツ・オプションサービス
メニュー2	<p>特定地域内でIP通信 (受信) ができるサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・行政情報サービスの受信 (IP告知等)
フレッツ・v6キャスト	<p>特定の地域に向けてIP通信 (配信) ができるサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・行政情報サービスの配信 (IP告知等)

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多く、それぞれにどのような役割を持たせたい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

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

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

6-1. 京都市様 市政情報総合案内コールセンタ

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（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

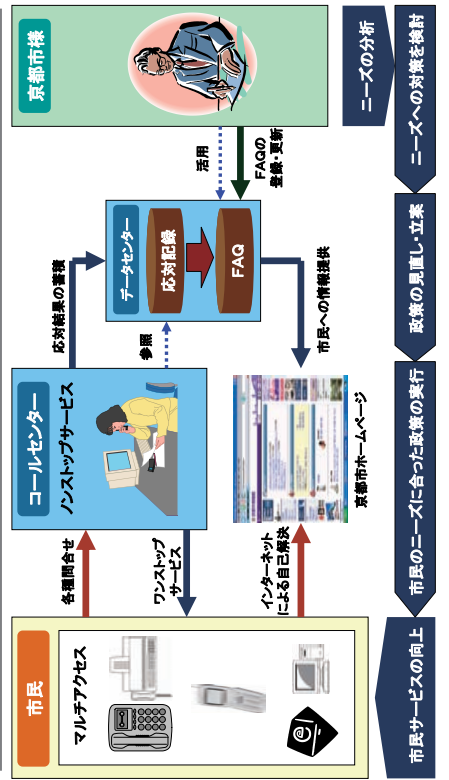
- ◆問い合わせ先が分かりにくい
- ◆たらい回しにされた
 - 広報誌やホームページなど様々な情報がある
 - どこに部署に聞けば良いか分からない
 - ホームページに情報が公開されていてもパソコンが使えない
- ◆夜間や土日是对応してもらえない
 - 仕事をしているため、平日の閉庁時間に市役所に行ったり、電話することは難しい。

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

6-3. 京都市様 市政情報総合案内コールセンタ

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と、オペレーターが対応するコールセンタで構成



7-1. 双方向告知通信システム ～磐梯町の取組み～

ブロードバンド環境を利用して、行政から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

