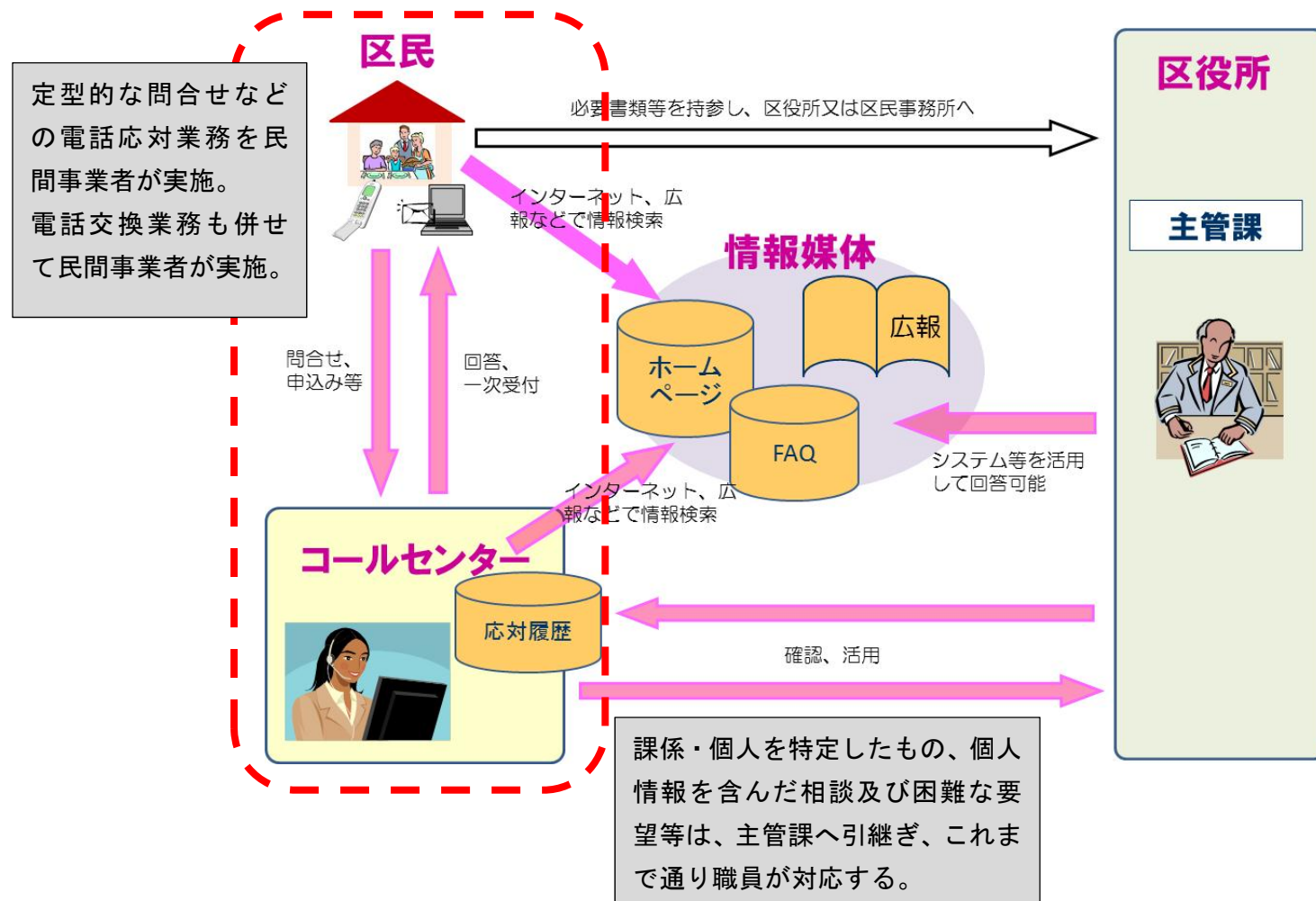


# 新庁舎におけるコールセンターの導入について

## 1. コールセンターの概要

### (1) 全体像のイメージ



### (2) 導入のメリット・デメリット

①区民サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>○閉庁時でも問合せが可能</li> <li>○インターネットを利用しない区民も等しく情報を入手できる</li> <li>○情報の一元化により、対応の統一化が図れる</li> </ul>
②業務の効率化	<ul style="list-style-type: none"> <li>○定型的な問合せ等が減り、時間を有効活用できる</li> <li>○既存の電話交換業務の見直しが図れる</li> <li>○FAQ (よくある質問) による対応のデータベース化が可能</li> <li>●一定の経費が必要となる</li> </ul>
③職員の意識改革	<ul style="list-style-type: none"> <li>○問合せ内容の蓄積で、区民ニーズの収集が容易になる</li> <li>○FAQで業務の共有化、区民目線で定期的な業務点検が図れる</li> <li>●職員が区民と直接対話する機会が減少する</li> </ul>

### (3) 他区の状況

23区中、7区がコールセンターを導入している。

- コールセンター単独 4区 (港、新宿、世田谷、足立)
- コールセンターと電話交換 3区 (千代田、墨田、葛飾)

## 2. 本区の電話対応の状況

区代表番号 (3981-1111) への着信件数 (年間)	約32万件 (23年度実績) 月平均 約2.7万件	月別：最多6月 最少12月 曜日別：最多「月曜」最少「木曜」
1日当たりの着信件数 (H24.10.31調査)	区代表番号：約1,100件 ダイヤルイン：約2,200件	電話交換 (注) からの転送先 最多：税務課 (約18%)、次いで、区民課 (約15%)
窓口職場におけるコールセンター導入の効果 (電話対応の減少見込み)	区民部・保健福祉部の8課で1日の電話対応の実態調査を実施した。全体 (905件) のうち、約2割 (174件) が定型的な問合せであった。また、今後FAQを作成することでコールセンターによる対応が可能な比較的短時間な問合せを含めると約45% (410件) 程度であった。	

注：電話交換業務については平成21年度から民間委託を実施している。

## 3. コールセンターの導入方針 (案)

- コールセンターは、アウトソーシングすることとし、設置場所は庁舎外の民間施設とする。
- 365日 年中無休で電話の対応を行うことで、よりきめ細やかな区民サービスの実現をめざす。  
(開設時間は午前8時から午後7時まで)
- 区代表番号 (3981-1111) を活用し、電話交換と一体のコールセンターの設置をめざす。
- FAQの活用により総合案内・フロアマネージャーは、迅速かつ適切な案内・誘導を実現する。
- 新庁舎には、コールセンターとの専用回線とは別に電話回線を設けることで、災害時の通信を確保することとする (電話機械設備等の詳細な検討を行う)。
- コールセンター導入後は、区民の満足度調査などの定性効果の把握や、コールセンターへの着信数やダイヤルインへの着信数など定量効果の把握を行い事業の検証を図るとともに、FAQ作成を全庁的な取り組みとして進めることで、区民目線で定期的な業務点検を図る。

## 4. コールセンターの導入経費と今後の予定

平成25年度	平成26年度	平成27年度以降
●導入検討・準備 仕様書案の作成	●事業者選定 ●システム開発 ●FAQ作成等	●コールセンター運営
約6,500千円	約39,000千円	約76,000千円 (実質増 約44,000千円)

※ 平成27年度のコールセンター開設・運営経費 (約76,000千円) には、電話交換業務も含まれており、現行で約32,000千円の経費がかかっている。また、導入経費は概算であり、今後の事業者選定により変更となる場合がある。