

	現在の目黒区役所	コールセンター活用
受付時間	8時半～17時	外部委託により、 年中無休、21時など夜間対応 ○ 台風や大雪の際の情報提供
対応	電話交換手を通じて 全て所管が直接対応 ○ その場で解決 × 本来業務が中断される 職員の人件費を消耗	一次受けはオペレータ ○ 一次解決率が上がれば、職員は 本来業務に集中出来る × 個人情報参照しなくてはならない 質問は所管への転送が必要
アクセシビリティ	× 問合せは日本語対応のみ × WEBは自動翻訳での17ヶ国語対応	○ 平均3ヶ国語以上対応(外部サービス利用) ○ 自動翻訳では伝わりにくいという 難点を、コールセンターで克服



長崎市コールセンター

あじさいコール

朝8時から夜8時まで／年中無休

☎095-822-8888

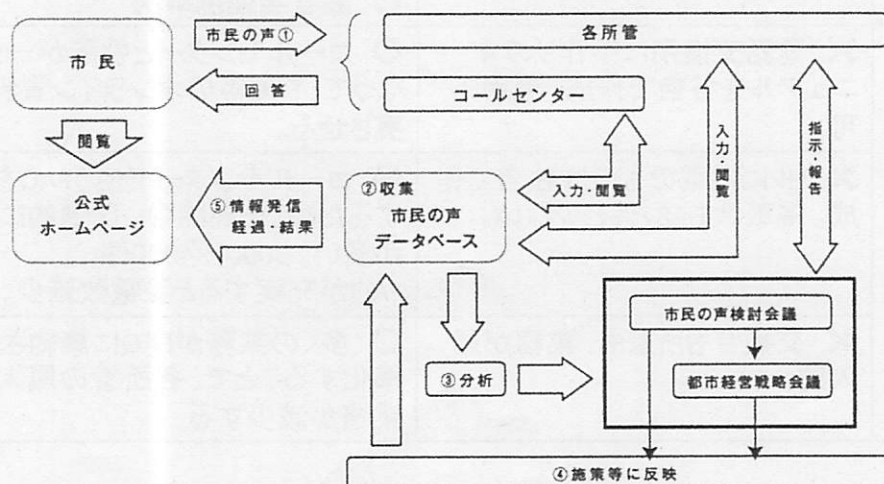
※長崎市役所の代表電話番号も同じです。



1

	現在の目黒区役所	コールセンター活用
広聴への活用	パブリックコメント、区民の声、 区長との懇親会 × わざわざ意見する限られた 人の声しか反映できない × 一部しか公開していない	問い合わせついでに所管に寄せられた 意見も記録 ○ 大多数の一般住民の声を救い上 げる新たな手法となる ○ HPで区民の声と回答を全てデー タ公開して住民と共有

[市民の声処理システム イメージ]



2

	現在の目黒区役所	コールセンター活用
行政 手続 オンラ イン化	45手続がオンライン化 うち32はイベント募集 ✕ システムの問合せは専用ヘルプデスク、内容については担当所管へ問合せ ✕ 平日日中のみの問合せ対応	○ イベント申込もコールセンターが担える ○ オンライン手続きの操作方法も、内容についても、FAQの充実によりコールセンターで問合せ対応できる ○ オンライン化手続きが増えるにつれ、増える問合せ需要に対応
記録 活用	窓口のや電話でのやりとりが記録に残らない。 着信情報も不明確。 ✕ データという情報財産が全くないため、数値的根拠を持った施策が行いにくい。	対応履歴としてやりとりが記録される。その他の通話情報も細かく収集可能。 ○ 問い合わせの数、時間帯、曜日、ジャンル、一時完結率、通話時間など、ビッグデータから区民の傾向調査や、ニーズ分析ができる。
コミュ ニ ケー ション	✕ 平日昼間に来所/電話できない人は、オンラインで解決するしかない。	○ 「聞きたいときにいつでも聞ける」安心感。対人コミュニケーションを通じて解決する満足度。 WEBが使えない高齢者や障害者、外国人への住民サービス補完。

3

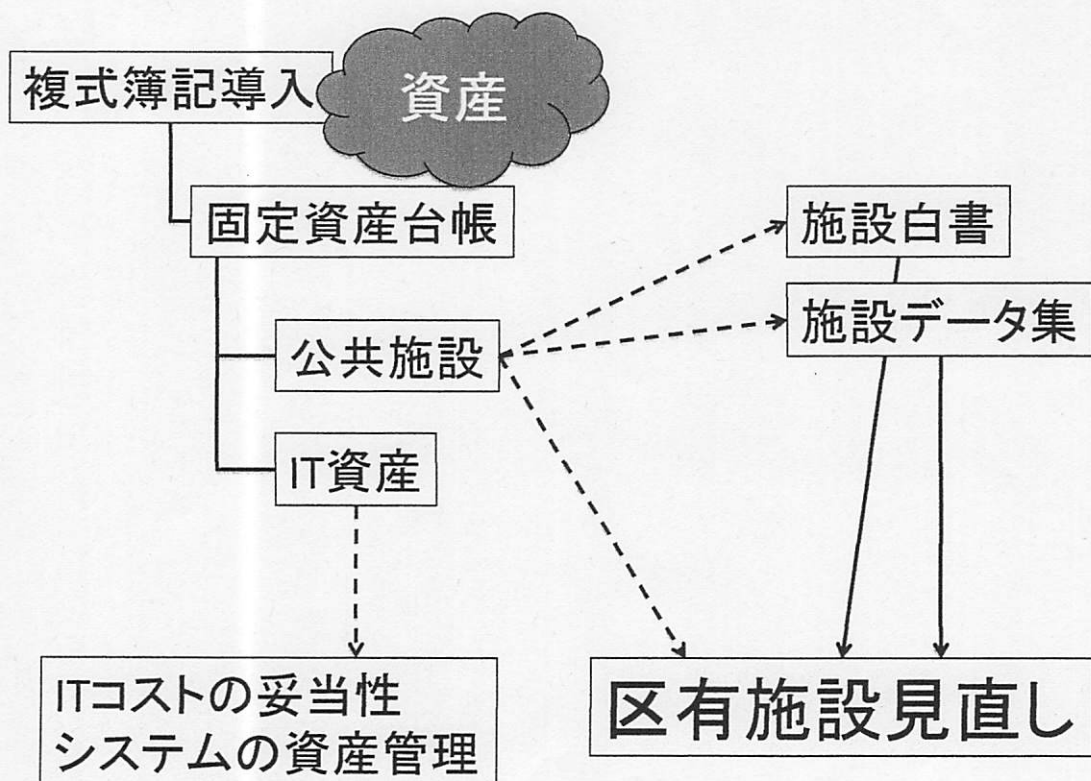
	現在の目黒区役所	コールセンター活用
電話 交換 との 違い	代表電話交換台業務委託 ✕ 平日日中のみ ✕ 電話の取り次ぎのみ ✕ データが取得できない ✕ 業務の生産性がない	代表電話統合コールセンター委託 ○ 夜間受付、年中無休 ○ 4割以上のワンストップ対応率 ○ 対応情報や通話履歴は全てデータ収集され、二次活用可能 ○ 月次報告会にて、データ分析 ○ 産官学連携事例
FAQ 「よく ある 質問」	✕ 電話交換用に手作りのマニュアルを各自で作成。流用不可。 ✕ HPに掲載のものは独自で作成。掲載数も687件と少ない。 ✕ 交換台も所管も、業務が属人的。	○ コールセンターと役所が一体となって、FAQ等のオンライン資料を充実させる。 ○ コールセンターで使うFAQを公開するため(一部除く)、圧倒的に件数が多い。3000~4000件。 FAQが充実すると受電数減少。 ○ 多くの業務がFAQに集約され標準化することで、各所管の属人的な業務が減少する。

4

	代表電話交換台	統合コールセンター
受電状況	代表電話: 14,000～15,000件/月 ダイヤルインへの着信を増やしている。 ✕ 職員が全て受電対応	代表電話も受けているコールセンターでも、一時完結率は約4～5割。 ○ 4割は職員の受電が減る
コスト比較	代表電話交換台業務委託 2,500万円/年 ✕ 職員の業務負担が解消されない	代表電話統合コールセンター委託 約9,000万円/年 ○ 代表電話の4割の受電を職員が受けずに済む場合のコスト =7,600万/年 交換台委託の2,500万と合わせて約1億円分の効果 ○ コールセンターに一次受けを集中させれば、更に効果大
特徴	アナログ 単体作業、拡張性なし、属人的	デジタル(データ集積) 業務の複合化、集約化、共用

区有施設見直し方針と同様の手法が、行政事務のあり方の見直しにも該当

5



6