

## 総合コンタクトセンター(愛称「サンキューコールかわさき」)について

### 1 設置目的

市民の利便性を高めるため、市政に関する問合せ、意見、相談等を一元的に受け付け、可能な限り迅速に回答する部署として設置しています。

### 2 運営形態

外部委託により、平成 17 年 11 月から試行運用を開始し、平成 18 年 4 月からは年中無休で午前 8 時から午後 9 時まで運用しています。

### 3 業務内容

#### (1) コールセンター業務

電話、電子メール、FAX、手紙による問合せ、意見、相談等を受け付け、ホームページや FAQ、その他の資料を基に迅速に回答しています。また、サンキューコールかわさきでは対応できない案件については市の所管部署に対応を依頼し、対応内容の確認を行っています。

#### (2) 代行業務

市の所管課に代わり、市民講座等の予約受付業務、イベント案内業務、電話アンケート業務、インターネットを利用した業務のヘルプデスクを実施しています。

### 4 FAQ(よくある質問と回答)

サンキューコールかわさきの回答情報源の中心として、市政に関するよくある質問と回答をまとめたFAQを作成し、市のホームページで公表しています。

インターネットを利用して、FAQを参照することにより市への問合せが不要となり、利用者及び職員の双方にとっての効率性の向上を図っています。

平成 19 年 10 月現在、日本語約 1,620 項目及び英語と中国語でそれぞれ約 140 項目が登録されています。

アクセス数は、平成 18 年度で約 184 万回(1 日当たり約 5 千回)となっています。

### 5 利用実績(平成 18 年度)

#### (1) サンキューコールかわさき

17,913 件の利用がありました。(1 日当たり約 50 件) その内の約 89.5%をサンキューコールかわさきで直接回答しています。

性質別分類では「問合せ」が 11,961 件、「苦情・要望」が 1,552 件でした。

代行業務は、13 種の業務を実施しました。

(2) 代表電話交換

142,236 件を受け付けました。(1 日当たり約 580 件)その内の約 17.7%は電話交換せずに直接回答しています。

**6 今後の課題**

直接回答の率、応答速度及び回答の質の向上のため、オペレーター的能力の維持向上に努めていく必要があります。

また、回答の情報源であるFAQやホームページの充実や更新を行っていく必要があります。

利用促進を図るため、市民への周知を継続的に行っていく必要があります。