

川崎市コンタクトセンター設置運営要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、川崎市コンタクトセンター（以下、「コンタクトセンター」という。）の設置及び運営に関し、必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第2条 この要綱における用語の意義は、次のとおりとする。

- (1) 利用者：コンタクトセンターを利用する人、企業、その他の団体等
- (2) 業務所管課：市の各種の業務を所管している部署
- (3) F A Q：市のホームページ上で公開している「よくある質問とその回答集」
- (4) コンタクトセンター：利用者からの電話、電子メール、F A X及び手紙（以下「各種媒体」という。）による市政に関する問合せ、提案、要望、苦情、相談、予約申込み、取次ぎ等（以下「問合せ等」という。）を一元的に受け付け、F A Q、市のホームページ、市の刊行物、応対用マニュアル等（以下「応対情報源」という。）を用いて可能な限り回答する部署

(統括管理者)

第3条 コンタクトセンターの全体管理のため、統括管理者を置く。

2 統括管理者は総務企画局都市政策部長をもって充てる。

(業務遂行責任者)

第4条 コンタクトセンターの業務を円滑に遂行するため、業務遂行責任者を置く。

2 業務遂行責任者は総務企画局都市政策部企画調整課担当課長をもって充てる。

(所管)

第5条 コンタクトセンターの業務所管課は、総務企画局都市政策部企画調整課とする。

(利用者からの連絡先)

第6条 コンタクトセンターの各種媒体による連絡先は、次のとおりとする。

- (1) 電話：044-200-3939
- (2) 電子メール：<http://www.contact.city.kawasaki.jp/> からフォームを利用。
- (3) F A X：044-200-3900
- (4) 手紙：〒210-8577 川崎市川崎区宮本町1番地 「サンキューコールかわさき」

(運営)

第7条 コンタクトセンターの運営は委託とする。

2 コンタクトセンターでは利用者へのサービス向上のため目標を定める。

3 コンタクトセンターは年中無休で午前8時から午後9時までの運営を行う。ただし、統括管理者が必要に応じて運営日時を変更することができる。

(業務範囲)

第8条 コンタクトセンターにおける業務範囲は次の各号に掲げるものとする。

- (1) 利用者からの各種媒体による市政に関する問合せ等を一元的に受け付け、応対情報源を用いて、可能な限り回答する業務
- (2) コンタクトセンターで回答できない問合せ等を適切な業務所管課へ処理を依頼するとともに進行管理を行う業務

- (3) 利用者からの問合せ等とその対応結果の履歴管理及び統計分析処理
- (4) 利用者に対する対応の品質評価及び改善
- (5) 既存FAQの精査及びFAQの新規作成支援
- (6) その他コンタクトセンターの円滑な運営に必要な業務
(コンタクトセンターの活用)

第9条 業務所管課において、問合せ等を受け付ける業務を行う場合は、対応情報源を整備した上で、コンタクトセンターを活用することができる。

- 2 業務所管課において、前項以外にコンタクトセンターを活用する場合は、業務遂行責任者と協議を行う。
(市民対応依頼)

第10条 コンタクトセンターから利用者への対応の依頼があった場合は、業務所管課はすみやかにその対応を行う。

- 2 業務所管課は、利用者への対応結果をコンタクトセンターへ連絡する。
(その他必要な事項)

第11条 この要綱に定めるもののほか事務処理に関して必要な事項は別に定める。

附 則

この要綱は、平成18年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成22年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成26年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成27年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成27年10月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成28年4月1日から施行する。