

# コールセンターの開設（松山市）

## 【取組概要】

従来の庁舎案内業務は来庁者の案内や庁内放送及び電話の取次ぎ等が主なものであったが、近年の様々な問合せ方法への対応を図るため、FAQを活用した簡単な問合せ等に対する回答、eメールを利用した市への要望・提案の受付などについて業務を拡充。

## 【取組みの効果】

問合せへのワンストップサービスで電話の複数転送を防止したり、高齢者が手軽に使える手段（電話）で対応することで市民サービスの向上を図るとともに、各課での電話対応業務の負担軽減など市全体の事務処理の効率化に寄与。

## 【他団体へのアドバイス】

コールセンターが問合せを受けた際、聞き取り不足、理解不足により正しい担当課への取次ぎができない場合には、トラブルとなることもあるため、オペレーター及び責任者のスキルアップが重要。

## 【創意・工夫した点】

- ・FAQシステムを職員による自己開発で行い、FAQの更新等も職員の手で行うことでコスト削減。
- ・コールセンター用に作成したFAQを職員にも周知することにより、情報を共有化。

人口 514,781人

担当部署 市民部 市民相談課

取組み事例のURL

<http://www.city.matsuyama.ehime.jp/iken/goiken/sougouannaishiyo.html>



年中無休で市民の問合せに対応するオペレーター

ご利用ください

**松山市コールセンター**

コールセンターでは市役所での手続きや届け出、イベント情報、施設の案内に関する問い合わせにお答えしています

こんな質問にお答えしています

- 家庭ごみ・粗大ごみの出し方を教えて
- 郵送で戸籍や住民票の請求をしたいの

※専門的な内容の問い合わせは、担当課におつなぎしています。なお個人情報に関する問い合わせには、お答えできませんのでご了承ください

しゃくしょ  
☎946-4894  
FAX947-4894  
☎4894call@city.matsuyama.ehime.jp  
年中無休 (8~21時)

コールセンターの利用を周知する広報紙