

内 資 経

令和7年1月7日

各 所 属 長 様

資産経営課長

総合コールセンター導入検討に係る基礎的調査について（依頼）

総合コールセンターの導入検討のため、コールセンターで対応可能な電話の受信件数を調査し、コールセンター導入に向けた費用対効果の見込及び導入後の効果検証に活用するため、基礎的調査を実施しますので、下記により報告をお願いします。

併せて、実施対象所属に対し、説明会を開催しますので、参加してください。

（庁舎管理係）

記

1 総合コールセンター導入の目的

- (1) 市民サービスの向上（ワンストップ対応、電話対応品質の向上）
- (2) 職員の負担軽減（受電件数の減少）

2 実施対象所属（係単位）

「調査対象所属」のとおり（21所属45係）

3 実施方法及び調査対象項目

(1) 実施方法

- ア 着信1件ごとにコールセンター委託対応「可」か「不可」か仕分けして、「着信電話仕分けシート」に昇順に数字に○をつけてカウント
- イ 係ごとに仕分けシートの外部委託対応「可」「不可」件数を集計
- ウ 2日分の調査実施後、総合コールセンター導入検討に係る基礎的調査リストに係ごとに報告

(2) 調査対象項目

コールセンターでの対応の可否

ア 対応可能なもの

- ・FAQ（よくある質問集）で解決できるもの

イ 対応不可なもの

- ・個人情報の提供を伴うもの
- ・業務端末（システム）へのアクセスを要するもの
- ・業者や関係機関との連絡調整を内容とするもの

4 調査時期

令和7年1月20日（月）から令和7年2月14日（金）まで
任意の同一週の月曜日及び木曜日それぞれ1日ずつ
（比較可能性の観点から、できる限り特異日を除く）

5 調査報告期限

令和7年2月21日（金）

6 説明会開催日時・会場

令和7年1月17日（金）午前10時から（所要時間1時間）
議会庁舎3階303会議室

7 説明会参加者報告

実施対象所属から各課1名ずつ参加していただき、令和7年1月15日（水）までに[説明会出席者報告](#)に報告してください。

8 その他

t e a m s で資料を共有するので、説明会参加者はコアネットワーク端末を持参してください。