



### 市の総合コールセンター事業表彰

## きめ細か電話対応評価

東京の社団法人

市民の質問にオペレーターが対応する市の総合

コールセンター事業が、

優れた顧客対応をした企業や自治体に贈られる「ベストプラクティス賞」を受賞した。

神戸市は11年度にセンターを開設。年中無休、夜間も対応することで市民サービスの向上だけでなく、統一マニュアルの作成にもつなげた。

開設に伴い、10万件以上の各種問い合わせを集約、データベース化。市民の声を市政に反映しやすくするシステムを構築し、高評価につながった。

最大10人のオペレーターが市民の質問に応じる。11年度の電話は1日平均155件だったが、

12年4～9月は263件に増加。今年6月には1日で560件、1カ月で1万件を超えたという。

対応した質問は蓄積し、市民向けのFAQ(よくある回答集)を充実。各課にも回答を依頼し、開設前に約300件だったFAQは約3千件に増えた。また市長への手紙や各種要望など、個別に処理していた市民意見を集約。内容分析を可能にし、要望を受けて市道に減速を促す表示を設置した例もあるという。

(横田良平)

同賞は、IT関連企業の役員らで構成する一般社団法人「CRM協議会(東京都)」が2004年に創設。「顧客中心主義」の実現を目指す企業や官公庁などを表彰している。県内では、尼崎市が10年に受賞してい

市は「受賞を励みに、このシステムをどう生かす、さらなるサービス向上につなげるかが大事」としている。

センターは午前8時～午後9時。☎078・333・3330