

水野 祐司（みずの ゆうじ）

神戸市

市民参画推進局 参画推進部

広聴課 調整係長

神戸市：「2012 CRM ベストプラクティス賞」受賞：市民の声集約活用モデル

- ・ 2011年4月に「神戸市総合コールセンター」開設  
（委託事業者：株式会社 NTT マーケティングアクト）
- ・ 年中無休で市役所の時間外も電話で市政情報を得られるほか、ワンストップでの対応、FAQの充実などにより、市民サービスと職員の業務効率の向上を実現。
- ・ 同時に、様々な広聴手段で寄せられる市民の声をひとつのシステムにデータベース化したことで、年間10万件を超える市民の声の見える化を実現。
- ・ 2011年4月「市民の声集約活用システム」運用開始  
（開発事業者：富士通エフ・アイ・ピー株式会社）
- ・ ここに集まった膨大な市民の声について、統計・分析し、庁内で情報を共有することで、市民の声を市政に活かしていく取り組みを進め、市民ニーズに沿った市政を展開していく。

[略歴]

昭和46年10月	神戸市生まれ（43歳）
平成11年4月	神戸市役所採用（須磨区福祉部 生活保護ケースワーカー）
平成14年4月	産業振興局庶務課（緊急雇用対策、神戸大使担当）
平成19年4月	長田区まちづくり推進部保険年金医療課（国保収納担当）
平成22年4月	保健福祉局総務部計画調整課（ユニバーサルデザイン推進担当）
平成25年4月	市民参画推進局広聴課（コールセンター、市民の声 担当）
	現在に至る