

記者発表資料	
令和元年 8月 23日	
担当課 (担当)	市民生活部市民総合相談課 見生 孝行
電話	20-3157 (内線 2320)

山陰初！自治体コールセンター設置

新本庁舎開庁に合わせ、鳥取市コールセンターを設置します！

～9月1日（日）午前9時から試行運営を開始、本運営は11月5日（火）から～

1 コールセンター開所式を実施

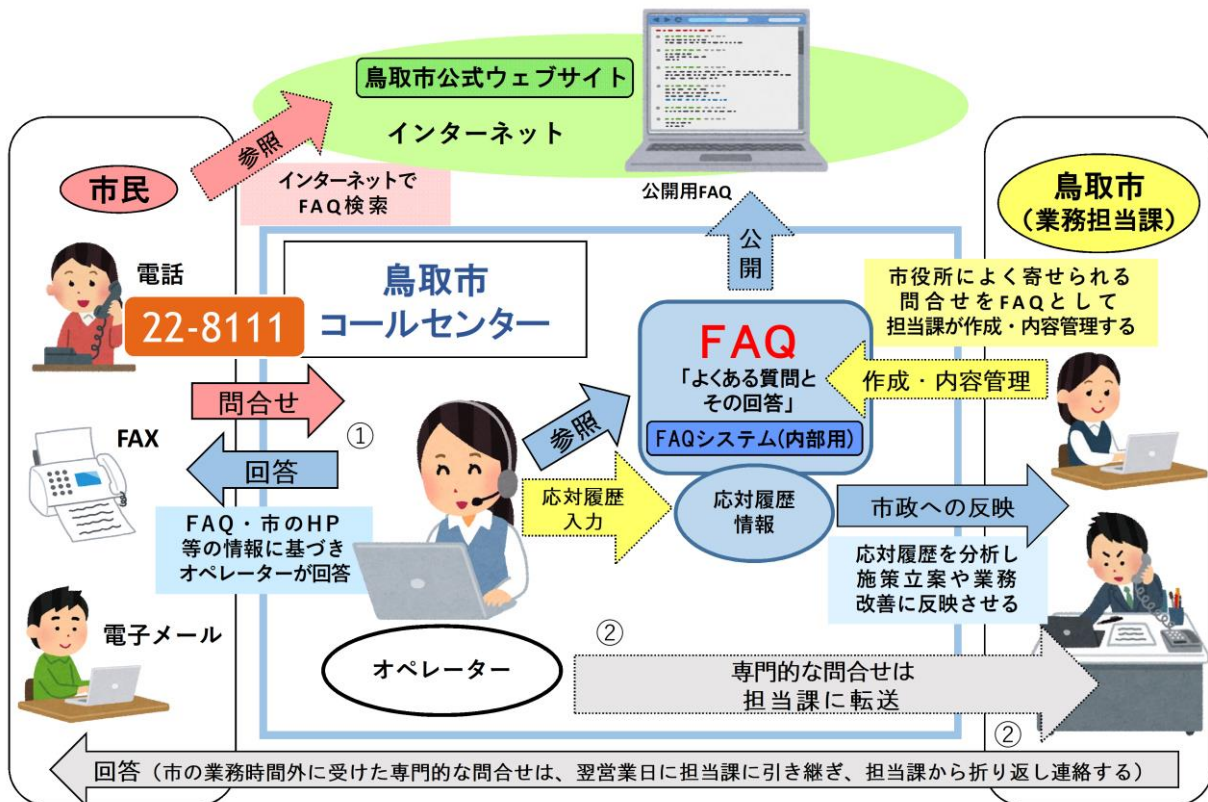
鳥取市コールセンターの試行運営開始に合わせて、下記により開所式を行います。

- ①日時 令和元年9月1日（日）14時から14時15分まで
- ②場所 鳥取市千代水2丁目35番地 八幡東栄ビル4階（鳥取市コールセンターフロア）
- ③概要 市長及び受託事業者代表あいさつ・オペレーター決意表明・フロア視察等

2 コールセンターの役割

コールセンターは、鳥取市に係る業務や手続きについて電話、FAX、メールにより市民等からの問い合わせを一括受付し、各所管課が作成するFAQ（市民から多く寄せられる質問及び回答集）を基に、オペレーターが迅速に応答し、問題解決を図る等、総合案内業務を担うものです。

3 コールセンターの運用イメージ



①FAQ・市のHP等の情報に基づきオペレーターが回答する。

②専門的な問い合わせ等は市の担当課に転送する。

（市の業務時間外に受けた専門的な問合せ等は、翌営業日に市の担当課に引き継ぎ、担当課が折り返し連絡する。）

4. コールセンター運営の概要

- (1) コールセンターの電話番号 0857-22-8111 (市代表番号と同じ)
- (2) コールセンターのFAX番号 0857-32-2170
- (3) コールセンターのメールアドレス tori-call@city.tottori.lg.jp
- (4) 運営時間 平日8:00~19:00 土日祝日 9:00~17:00 [年中無休で運営]
- (5) 委託業者 鳥取市コールセンター構築及び運営業務共同企業体
(代表者) 株式会社アイネットサポート鳥取 代表取締役 豊田 繁太郎
(構成員) 株式会社アイネットサポート 代表取締役 豊田 繁太郎
- (6) コールセンター設置場所 鳥取市千代水2丁目地内(受託業者の所在地)

5. 設置の目的

(1) 市民サービスの向上

コンセプト:「お客様が調べない、迷わない、待たない、繰り返さない」

- ①様々な手段で市民等からの問い合わせを集約し、一元的に対応します。
- ②休日、時間外にも問い合わせができます。
- ③多言語(英語・中国語・韓国語の3か国語)サービスを導入します。
- ④対応履歴データにより問い合わせ傾向を把握し、行政サービスのニーズ分析等を行います。

(2) 市業務の効率化

- ①FAQの整備により、市の事務手順等の標準化が図られます。
- ②コールセンターの電話応答率を高めることにより、市各課の電話対応事務が効率化され、市役所窓口での市民対応が向上します。

6. コールセンターの主な業務内容

(1) 問い合わせ対応業務

電話等による問い合わせについて、一般的な内容のものについては、FAQや各種資料により回答可能なものはオペレーターがお答えし、対応を完結します。また、専門的な内容のものや問合せに個人情報を含むものなどは、市の所管課へ電話を転送します。

(2) 代表電話交換業務

市民等が所管課への電話転送を希望された場合や、コールセンターで応答するためのFAQ等の情報源がない場合は、市の各所管課へ電話を取次ぎ(転送)します。

(3) FAQ関連業務

FAQシステムの運用及び対応履歴システムに対応結果のデータベース登録・更新を行います。

(4) 報告業務

市民等からの問い合わせ状況等を、定期又は随時にコールセンター業務所管課(市民総合相談課)へ報告します。

(5) 緊急時対応業務

風水害等の自然災害発が発生した場合、市民からの問い合わせ窓口として、電話等に対応します。