

「鳥取市コールセンター」

市民のみなさんから寄せられるさまざまなお問い合わせにお答えします

【TEL】0857-22-8111

【FAX】0857-32-2170

【e-mail】tori-call@city.tottori.lg.jp

年中無休

(開庁日) 午前8時～午後7時

(閉庁日) 午前9時～午後5時

(外国語のお問合せ) 午前9時～午後5時

～コールセンターの役割～

鳥取市コールセンターでは、市の業務や各種制度、手続き等について、市民のみなさんからのお問い合わせを電話、ファクシミリ、電子メールにより受付し、FAQ（よくある質問とその回答）などを基に迅速に応答、問題解決を図るなど、総合案内業務を行います。

～こんなときはお問い合わせください～

みなさんからの質問にオペレーターが丁寧にお答えします。

- 市の制度内容や届出の方法、イベント情報、窓口案内など、どこに聞いたらいいかわからない。
- 市の施設（文化施設、公民館、体育館など）の場所や電話番号を知りたい。

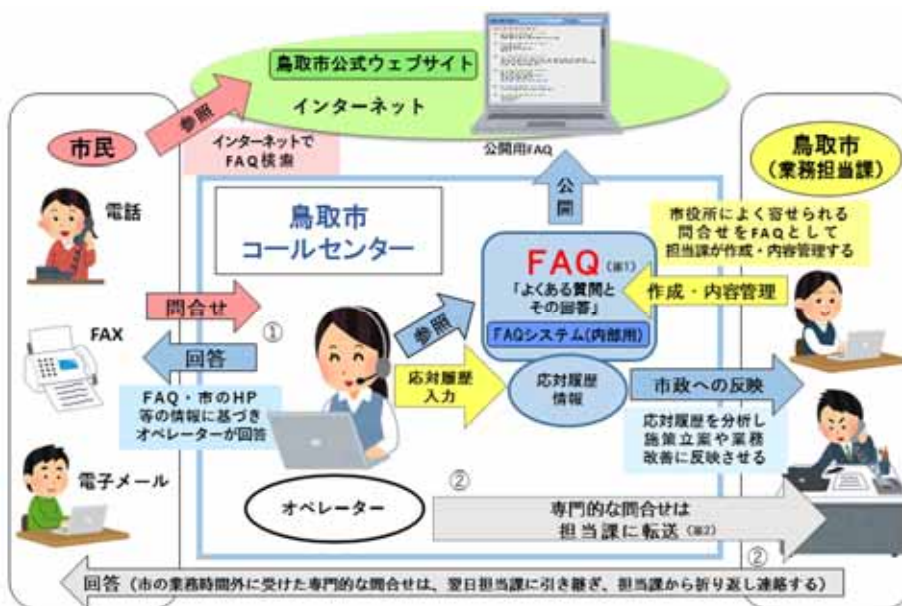
(お問い合わせの具体例)

- ・戸籍や住民票を請求するには？
- ・税金はどこで支払えばいいの？
- ・国民健康保険に加入するには？

～コールセンターはこんなに便利！～

- 年中無休で、市役所の開庁時間や、土日・祝日でもお問い合わせいただけます。
- 複数の部署に関わるお問い合わせも、コールセンターでお答えします。
- 英語・中国語・韓国語でのお問い合わせにもお答えします。

コールセンター 運営イメージ図



1 FAQとは、Frequently Asked Questionsの略で、市民から多く寄せられる質問及び回答集のこと。

2 休日や閉庁時には、担当課への転送は行いません。

パターン FAQ・市のHP等の情報に基づきオペレーターが回答する。

専門的な問い合わせは担当課に転送する。

(市の業務時間外に受けた専門的な問い合わせは、翌日担当課に引き継ぎ、担当課が折り返し連絡する。)

【運営形態】民間委託：(株)アイネットサポート鳥取