

## 青山学院大学による市民の声分析業務結果報告会

大学生が、市に寄せられた「市民の声」を分析し、傾向把握、事業の課題発見につなげるために実施しています。

平成 29 年度は、コールセンターのサービス向上につながる事務改善提案に向け、町田市と合同で、両市のコールセンター対応履歴の分析を行いました。

- ・実施日：平成 30 年 2 月 13 日（火曜日）  
午前 9 時 30 分～11 時 30 分
- ・会 場：町田市役所 5-3 会議室
- ・参加者：青山学院大学 社会情報学部  
稲積教授及び学生 8 人



## 学生からの報告の内容（一部抜粋）

### 報告 健康福祉局に関する内容について

コールセンターでの案内をよりスムーズに行うため、平成 28 年度の健康福祉局関連のコールセンター対応履歴を分析し、改善策を提案する。

#### 【現状と改善案】

一時的な国民健康保険加入に関する問い合わせや、必要書類の記入の仕方に関する問い合わせを担当部署に転送している。

新たに F A Q（よくある質問と回答）を作成することにより、コールセンターでの対応が可能になるのではないかと提案している。

医療証が届くまでの期間に関する問い合わせを担当部署に転送している。

一律に「何日後に届きます」という案内は不可能と思われるが、「1 週間程度が目安となります」など一般的な回答をした上で、必要に応じて担当部署に転送することにすれば、転送する件数を減らすことができるのではないかと提案している。

保育園の空き情報に関する問い合わせを担当部署に転送している。

担当部署が保有している最新情報を共有することにより、コールセンターでの対応が可能になるのではないかと提案している。

### 報告 環境経済局に関する内容について

コールセンターでの案内をよりスムーズに行うため、平成 28 年度の環境経済局関連のコールセンター対応履歴を分析し、改善策を提案する。

#### 【現状と改善案】

「液体が入っている状態の容器の捨て方」「集積所に出したごみが回収されていない場合の対応」「市で処理できないごみの処分方法」などの問い合わせに関する F A Q が少ない。

新たに F A Q を作成することで、よりスムーズな案内が可能になるのではないかと提案している。

家庭ごみ分別サイトで確認した上で、「分からない」「正しいか不安である」などの理由で問い

合わせているものがある。

家庭ごみ分別サイトの改善余地があるのではないか。

市内で開催される市主催以外のイベントについての問い合わせがある。

市主催以外のイベントについても、問い合わせが想定されるものについて事前に情報収集し、資料を用意しておくことで、よりスムーズな案内が可能になるのではないか。

#### 報告 教育局に関する内容について

コールセンターでの案内をよりスムーズに行うため、平成28年度の教育局関連のコールセンター対応履歴を分析し、改善策を提案する。

##### 【現状と改善案】

入学式の開始時間などについて、各学校に直接問い合わせるよう案内している。

学校行事に関するスケジュールを毎月提出してもらうなど、情報を共有することにより、コールセンターでの対応が可能になるのではないか。

就学援助金の振込日の問い合わせに対し、具体的な振込日を案内できていない。

振込日に関する最新情報を担当部署と共有することにより、コールセンターでの対応が可能になるのではないか。

公民館などの施設利用の当日の予約・キャンセルについて、施設に直接問い合わせるよう案内している。

ホームページ上に当日にも対応可能な予約・キャンセルフォームを作成することにより、コールセンターでの手続きの案内が可能になるのではないか。

#### 報告 市管轄外の案件について

コールセンターでの案内をよりスムーズに行うため、平成28年度の市管轄外案件に関するコールセンター対応履歴を分析し、対応策を提案する。

##### 【現状と改善案】

確定申告に関する問い合わせについては、税務署に問い合わせるよう案内している。

受付開始日や、医療費控除の対象となるものなど、一部の問い合わせ内容については、新たにFAQや資料を用意することにより、コールセンターでの対応が可能になるのではないか。社会保険に関する問い合わせについては、加入している健康保険組合等に問い合わせるよう案内している。

健康保険組合等の問い合わせ先リストを用意することにより、問い合わせ先の電話番号も併せてお知らせすることができ、より親切な案内が可能になるのではないか。

他市や県営の公共施設に関して、営業時間や交通アクセス、開催イベントなどの問い合わせがある。

施設ごとの情報や問い合わせ先リストを用意することで、よりスムーズな案内が可能になるのではないか。

## 報告 イベント関連の案件について

コールセンターでの案内をよりスムーズに行うため、平成28年度のイベント関連のコールセンター対応履歴を分析し、対応策を提案する。

### 【現状と改善案】

花火大会の会場や観覧席における喫煙可否についての問い合わせを担当部署に転送している。

新たにFAQや資料を用意することにより、コールセンターでの対応が可能になるのではないか。

イベントのポスターやチラシなどの掲載内容についての問い合わせがある。

ポスターやチラシなど市民が目にする資料については、事前にコールセンターに提供しておくことで、よりスムーズな案内が可能になるのではないか。