

「総合コールセンター」の導入事例

約48万人の人口を抱える、岡山県倉敷市。
そんな市の“顔”として、平成19年度から導入されたのが「倉敷市コールセンター」だ。NTT西日本グループは長年にわたり、受付業務からシステムまでを「総合コールセンター」として、トータルに提供してきた。
今回は、この「総合コールセンター」について担当の市民協働推進部市民広聴課の藤田真治課長と余村誠一郎課長主幹、お二人のお話を中心に紹介する。

倉敷市企画財政局
市民協働推進部
市民広聴課

余村 誠一郎
課長主幹

倉敷市企画財政局
市民協働推進部
市民広聴課

藤田 真治
課長

コールセンター運営、システム、すべてに安心を提供。 総合コールセンターが導く市政の未来。

導入背景 課題

- 倉敷市の市政に“市民顧客主義”が盛り込まれ、市民の満足度・信頼性の向上が急務となった
- 「電話がつながりにくい」など、総合窓口としての機能を果たしていなかった
- 市民からの問合せ対応により、職員が本来の業務に集中できず、結果として市民サービスにも悪影響を与えていた

成果・実績 ACHIEVEMENT

01 コールセンター 利用者の満足度は 約9割以上

年中無休で閉庁時間も利用できることから、つながりにくさや対応の遅れが解消され、またオペレーターの対応品質もよいことから9割以上の市民が倉敷市コールセンターに「満足している」と回答するまでとなった。

02 職員が業務に 集中できる環境を 実現

導入10年で市民からの問合せの9割以上が倉敷市コールセンター内で完結。各課職員の対応回数が激減し、職員が業務に集中できる環境になったことで、市民サービスの向上に繋がった。

03 システムの 更改を行い より高品質に

FAQ・対応履歴システムやセキュリティシステムは、常時最新の状態にアップデート。より信頼性の高いサービスの提供をおこなっている。

“市民顧客主義”の着実な実現をめざし 総合コールセンターの導入を決定

「総合コールセンター導入前は、総合窓口の職員数人で、来庁者対応と同時に年間8万件ほどの電話での問合せに対応していました。そのため、市民からは『なかなかつながらない』などの苦情が相次いでいました。職員からも、『担当外の質問があり困っている』などの声が聞かれ、抜本的な改善が急務となっていました」と、総合コールセンター導入前の状況を振り返る余村課長主幹。

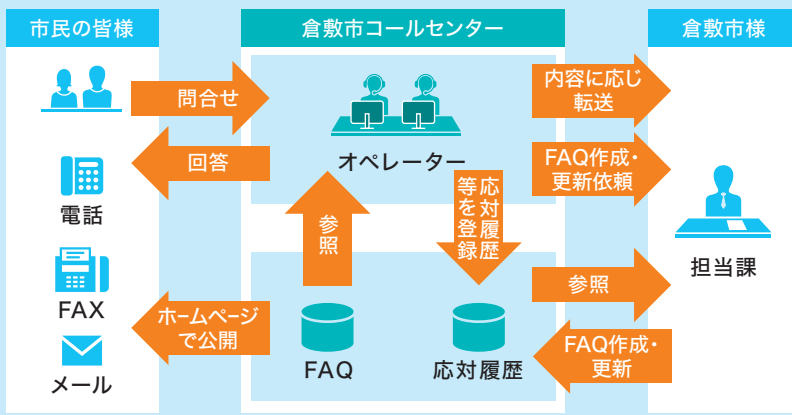
そんな中、平成18年2月、倉敷市では第五次総合計画後期基本計画を制定。“市民顧客主義”に立脚した最良のサービスを市民に提供することが明記された。それにより、他の自治体での成功例を参考に、総合窓口のアウトソーシング化が検討され総合コールセンターの導入を決定し、プロ

ポーザルを実施。数社による競合の結果、NTT西日本グループが受注。コールセンター業務をシステムを含めトータルで任せられること、先行自治体における総合コールセンター運営の実績、全体のコスト、なにより、NTTブランドに対する抜群の信頼性が決め手となった。

導入により市民・職員双方が満足へ より一層の充実を図りバージョンアップ

「NTT西日本グループは、自治体における総合コールセンターの実績が豊富。自治体への問合せは多岐にわたるため、すべてをお任せできることが魅力でした」と強調する、藤田課長。その言葉通り、総合コールセンター導入後は、電話だけでなくFAX、メールなど幅広い受付チャンネルにワンストップで対応。電話での問合せに関しては、市役所の業務終了後の夜間や土日

総合コールセンター導入イメージ



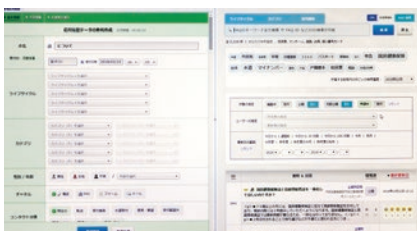
■ FAQ・応対履歴システム、セキュリティ監視の保守・運用までコールセンター業務に関わる全てをNTT西日本グループで請け負う



業務概要：市民からの問合せ等に対する一元受付（年中無休）、FAQデータの更新、倉敷市様への各種報告
システム設備：検索スピード・操作性に優れたFAQ・応対履歴システム、PBX、統計管理装置、通話録音装置
セキュリティ：24時間365日の運用監視で万全の体制

祝日の受付も可能となり、市民の利便性が格段に向上した。

また、対応業務を担当するオペレーターの他に、オペレーターのフォローや業務の品質管理などを行うスーパーバイザーを配置して万全の体制を構築。さらには、各担当課の職員が作成した約2,000件のFAQと応対履歴のデータベースをシステムに格納。パソコン画面にキーワードを入力すると瞬時に該当するFAQを検索できる仕組みをつかった。それにより、素早いレスポンスと広範な内容への対応が可能となり、全体の9割以上を倉敷市コールセンターで完結することができるようになった。



独自のFAQ・応対履歴システムにより、応対履歴の新規作成と既存の応対履歴、FAQ画面をパソコン上に表示。キーワード検索で回答事例の素早い抽出を実現

「問合せに対する職員の対応回数が激減したことで、『業務に集中できるようになった』と、庁内でも評価は上々。今では、倉敷市コールセンターで対応するのが当たり前の状態になりすぎ、その恩恵を感じない職員もいるほどです。結果として、市民の方々にも良質なサービスを提供できるようになり、とても満足しています」と笑う、余村課長主幹。

実際に、市民からの反応も概ね好評で、直近の平成29年度の満足度調査では全体の9割に当たる93.8%の市民が倉敷市コールセンターの対応に「満足している」と回答するまでになった。こうした実績を積み重ね、最初の導入から2期10年が経過。平成29年度からは3期目を迎えることとなった。

その過程においても、よりよいサービスを提供するために、オペレーション力の向上、システムのアップデートを実施。外国人観光客・在住者への多言語対応や、水道に関する受付、さらには倉敷市が実施するイベントへの申込み対応など、対応範囲を拡大。また、FAQ・応対履歴システムにおいては、自治体向けに新たに開発された検索アルゴリズムを導入。検索スピードの向上を図った結果、オペレーターの自己回答率は9割に達するまでになった。セキュリティにも万全の対策がとられ、倉敷市コールセンター以外に外部サービス拠点を設置。複数の異なるセキュリティ機能をひとつのハードウェアに統合



したUTM機器を導入し、専門のセキュリティ運用企業による24時間365日体制の監視を実施。不正アクセスなど、セキュリティインシデントへの対応力がさらに強化されることとなり、市民に対する安心・安全の体制を確保できるようになった。

倉敷市コールセンターで蓄積した情報を市民サービスへ活用するため更なる向上へ

藤田課長は、「倉敷市コールセンターの現状に関しては、運営、システムともに非常に満足している」と語る。「ただ、オペレーターに対応してもらった項目を追加していくと、FAQや応対履歴のデータベースも増え続け、オペレーターの負荷は増大する一方です。オペレーターのクオリティの高さこそが、倉敷市コールセンター最大の強み。AIでサポートするシステムを構築するなどして、何とか負担を軽減してオペレーティングの質を維持してほしいと思います」と、藤田課長。



現在、倉敷市では、応対履歴を庁内で閲覧できるシステム「^{ききくら}聴き倉」を構築。倉敷市コールセンターから得られる情報は逐一、職員にフィードバックしている。「倉敷市コールセンターは市民の方々への貴重な“声”の集積地。ぜひ、これからも市民サービス向上に活かしていきたいと思います」と、力を込めるお二人。NTT西日本グループは、さらに強固なバックアップ体制で、「市民顧客主義」を着実に実行する倉敷市様をサポートしていく。



倉敷市様

所在地：〒710-8565
倉敷市西中新田640(本庁)

岡山県の南部に位置し、人口は約48万人。県内では岡山市に次いで2番目に多く、平成14年より中核市に指定。美観地区を中心とした観光と製造業が主要産業。