

横浜市コールセンターにおける 利用者満足度の向上について

令和元年度 第2回横浜市広報企画審議会 資料

横浜市 市民局 広報相談サービス部 広聴相談課

令和2年1月28日

目次

1 事業の概要

- (1) 横浜市コールセンター事業
- (2) 市政案内業務
- (3) 区役所代表電話交換業務
- (4) 多言語対応
- (5) 災害時対応

2 統計データ

- (1) 問合せ件数、回答件数の傾向
- (2) 問合せカテゴリ別トップ10
- (3) 時間帯別・曜日別問合せ比率
- (4) 回答率
- (5) 多言語問合せ件数

3 現在の課題と取組

- (1) 課題
- (2) 利用者満足度の向上に向けた取組

4 参考資料

5 ご意見をいただきたい事項

1 事業の概要

(1) 横浜市コールセンター事業①

- 「市政案内」及び「区役所代表電話の交換業務」
- 「市政案内」は、市民からの様々な問合せに年中無休でワンストップで回答することを目指している。



1 事業の概要

(1) 横浜市コールセンター事業②

➤ 体制

最大席数 60席

➤ 運営時間

午前8時～午後9時（年中無休）

➤ 問合せの受付

電話、FAX、Eメール

➤ オペレーション方法

市政案内+18区代表電話を1か所に集約。

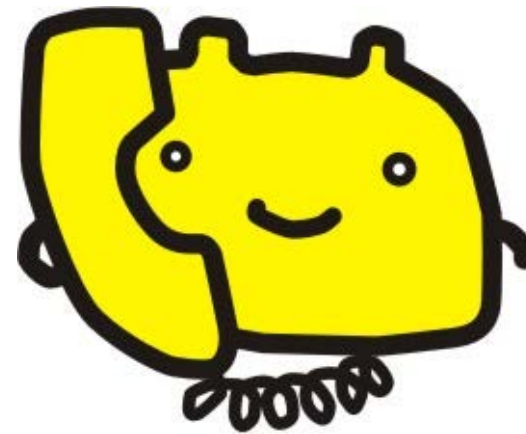
担当制は敷いておらず、かかった電話を

オペレータに均等に割り振り対応

➤ 運営方法

民間事業者に委託

（委託事業者名：日本電気株式会社 神奈川支社）



マスコットキャラクター
にこりん

1 事業の概要

(2) 市政案内業務①

➤ 開設

平成17年4月

➤ 目的

- ・ 市民からの問合せに対し、ワンストップで回答することを目指す
- ・ 各部署の内部業務の遂行時間を確保し効率的に業務を執行

➤ 問合せ対応内容

- ・ 各種手続き、窓口案内、市の施設やイベント案内など、市政全般の案内
- ・ 市営交通（地下鉄・バス）に関する案内
- ・ 災害発生時の情報提供

➤ 対応方法

- ・ 所管課が作成したQ & A、市の広報物をもとにオペレーターが回答
- ・ 個人情報に関わる問合せについては、所管課へ転送

1 事業の概要

(2) 市政案内業務②

➤ 対応の流れ

1 問合せはオペレータが受け付け、
Q & Aを検索するなどして
回答。※ 1



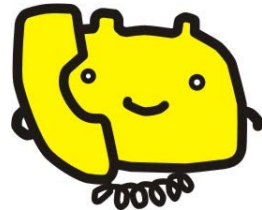
※ 1 「Q & A よくある質問集」は
各所管課が作成、市ウェブサイトを通じて市民にも提供。
そのほか、広報よこはま、市ウェブサイト、暮らしのガイドなど
の資料をもとに回答

2 オペレータで対応が難しいものは、上席
のスーパーバイザーが助言したり、電話対応
を引き継ぐなどして対応。



3 コールセンターで回答できない用件 (※ 2)
は、所管課を案内または転送。

※ 2
Q & A等の資料がないもの、
個人情報に関わるもの、
所管課の判断が必要なもの など



4 オペレータは、応答内容を記録。

記録は、庁内LANで職員も閲覧可能。
また、意見や要望が寄せられたときは、
所管課に「意見・要望報告書」を送付し
報告する。



(参考) Q & A よくある質問集

- ▶ 問合せに対する情報源として使用するとともに、市民も市ホームページから見る事ができる。

横浜市
Q&Aよくある質問集

English | 한글 | Español

Q&Aよくある質問集

カテゴリ

- 住民票・戸籍・実印
- 健康・医療・衛生
- 健康保険・年金
- 住宅・生活環境
- 税金
- 教育
- 子育て・赤ちゃん・子ども
- ごみ・リサイクル
- イベント・観光・スポーツ
- 福祉
- 都市計画
- 水道・下水道
- 道路・港湾
- 公共交通
- 公園・公共施設
- しごと・市民活動
- 災害・急病・事故・交通安全
- その他

検索

カテゴリ カテゴリを選択してください

キーワード すべての語を含む

*複数のキーワードは空白(スペース)で区切ってください。

検索

NEW 新着情報

- Q. 神奈川県警の運転免許センターでのマイナンバーカードの申請受付について教えてください。(2020年01月06日)
- Q. 横浜の入管でのマイナンバーカードの申請受付について教えてください。(2020年01月06日)
- Q. 横浜市の成人式に車いすで参加したいのですが。(2019年12月09日)
- Q. 横浜市の成人式で筆記通訳を利用したいのですが。(2019年12月09日)
- Q. 成人式に伴い、車両交通規制が実施されると聞きました。どのような内容ですか。(2019年12月09日)
- Q. 横浜市に転入(引越)してきたので、成人式の入場券が欲しいのですが、どこでもらえますか。(2019年12月09日)
- Q. 成人式の入場券を紛失した場合、再発行はできますか。(2019年12月09日)
- Q. いつごろ入場券が届きますか。(対象者には個別に連絡がありますか) / 入場券が欲しいのですが。(2019年12月09日)
- Q. 横浜市の成人式に保護者または子どもは同伴できますか。(2019年12月09日)
- Q. 横浜市の成人式には車で会場に行けますか。また、駐車場はありますか。(2019年12月09日)

アクセスランキング

- Q. 本籍を移す(変更する)ときの手続き(転籍届)はどのようにするのですか。
- Q. 発泡スチロールの処分の仕方
- Q. 本人または家族が住民票を取りに行くときには、何か必要か。
- Q. 令和2年1月の横浜市の成人式はどのように開催されますか。
- Q. 年末年始のごみ収集日程
- Q. 掃除機・炊飯器・アイロン・電気ポットの出し方
- Q. 横浜市民利用施設予約システム(はまっこカード)の登録方法

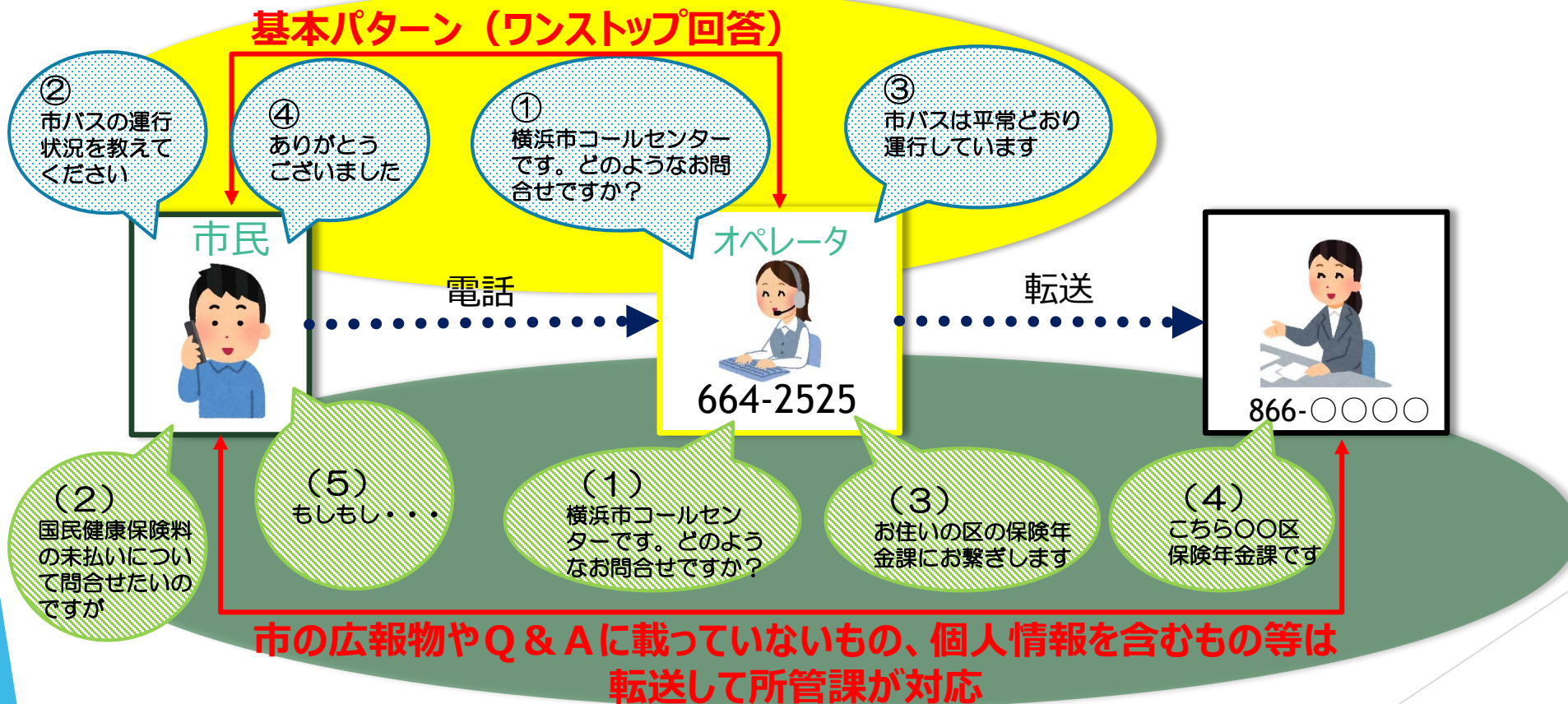
キーワードでの検索や、
アクセスランキングも
見ることができる

1 事業の概要

(2) 市政案内業務③

電話の仕組み

- ワンストップ回答による市民の通話時間削減
- 問合せ先がわからないときにも気軽に電話ができる



1 事業の概要

(3) 区役所代表電話交換業務①

➤ 開設

平成18年4月

➤ 目的

市民からの問合せに対応する所管課へ迅速かつ正確に取り次ぐことを目指す

➤ サービス内容

簡易な問合せは転送せず、市政案内業務と同じQ&Aを基にオペレーターが回答

1 事業の概要

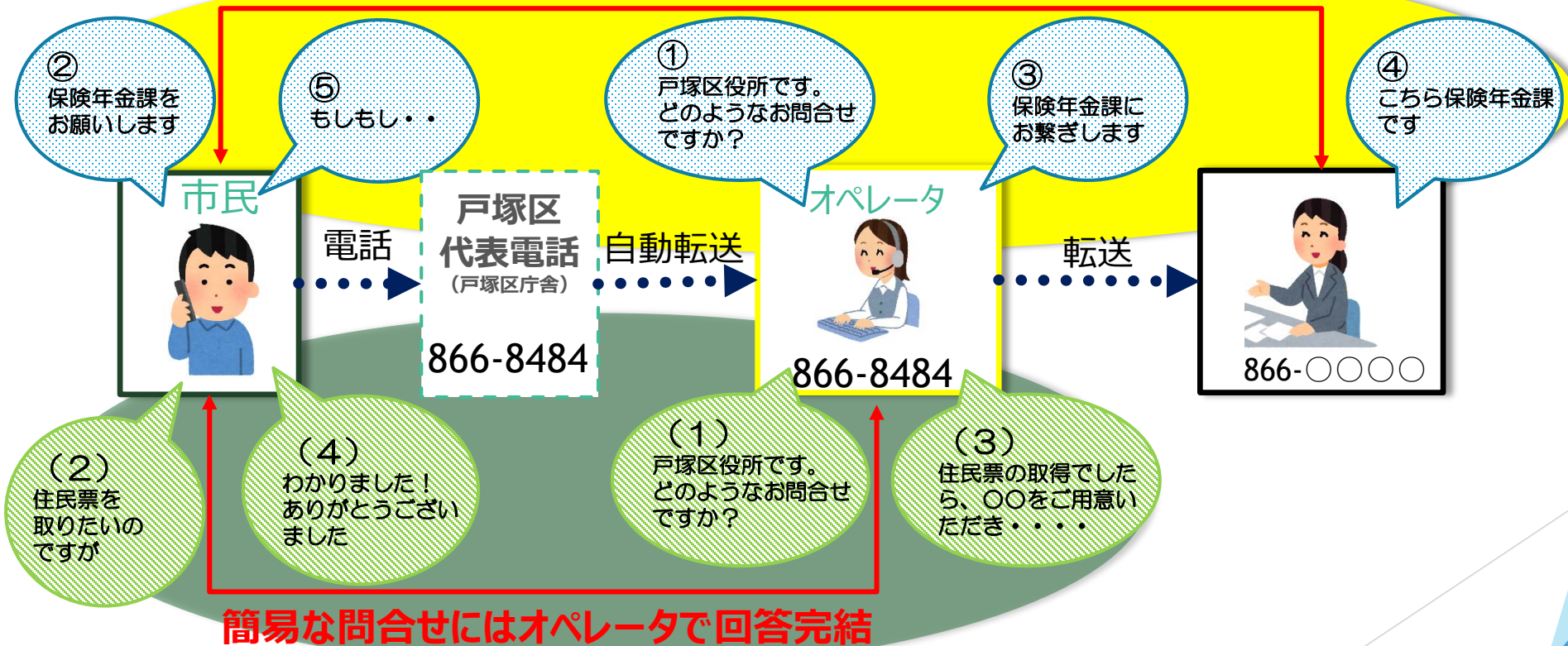
(3) 区役所代表電話交換業務②

▶ 電話の仕組み

- 市民の通話時間削減
- 職員の電話対応負荷削減

【戸塚区代表電話の例】

基本パターン（所管課に迅速に繋ぐ）



1 事業の概要

(4) 多言語対応

令和元年8月から、コールセンター委託業務に多言語対応を含めて実施

【対応言語】 英語・中国語・スペイン語・韓国語・タガログ語

【対応時間】 8時～21時 年中無休

【対応内容】 市政全般に関する問合せに対応

令和元年8月から
拡充しました！



<参考：令和元年7月までの対応>

Y O K Eへ転送し、情報・相談コーナーのスタッフが対応

【対応言語】 英語・中国語・スペイン語

【対応時間】 月曜～金曜 10時～11時30分、12時30分～16時30分

第2・第4土曜 10時～12時30分

※休日・年末年始を除く

【対応内容】 在住外国人等からの相談に対する生活情報の提供、生活相談

1 事業の概要

(5) 災害時対応

➤ 災害時コールセンター

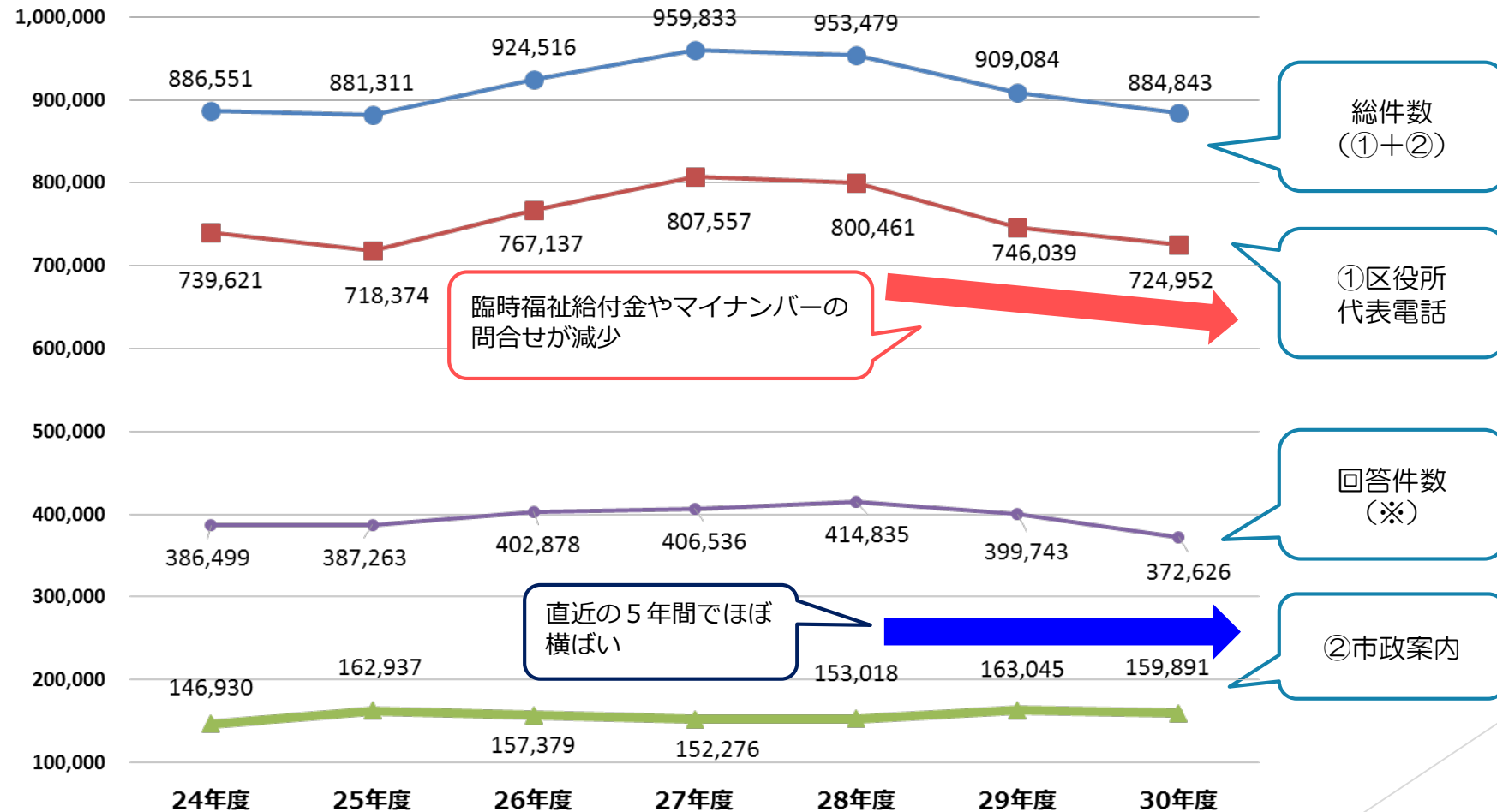
災害発生時などには、市災害対策本部から提供される情報を基に、災害に関する問合せ対応を最大72時間は24時間体制で行う。

➤ 業務時間外の避難関連情報の提供

毎日夜9時から翌朝8時までの間、インターネットを利用していない人も避難勧告などの情報を知ることができるよう、防災情報Eメールの内容を自動音声で提供している。

2 統計データ

(1) 問合せ対応件数、回答件数の傾向



(※) 事業全体の回答件数

2 統計データ

(2) 問合せカテゴリ別トップ10

- 「住民票・戸籍・実印」に関する問合せが引き続き連続で第1位。
- 29年度からコールセンターで市税の口座振替申込み手続の案内業務を開始したこと等から、「税金」に関する問合せが第2位となった。

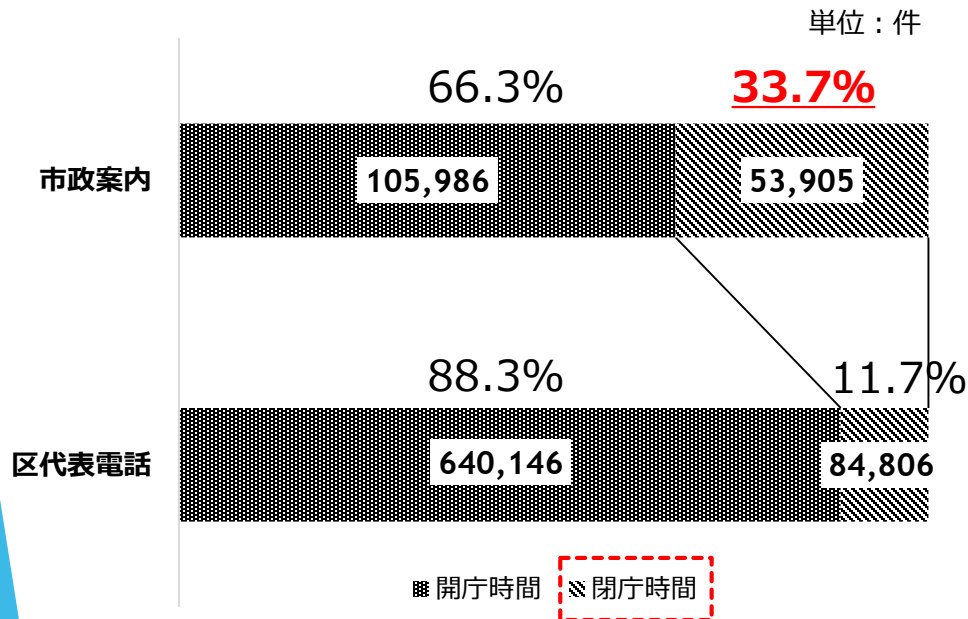
順位	28年度		29年度		30年度	
	分類	件数	分類	件数	分類	件数
1	住民票・戸籍・実印	114,340	住民票・戸籍・実印	110,709	住民票・戸籍・実印	105,199
2	住宅・生活環境	56,551	税金	44,962	税金	41,838
3	公共交通	42,481	住宅・生活環境	44,308	住宅・生活環境	38,507
4	税金	39,605	公共交通	40,578	公共交通	36,769
5	健康保険・年金	30,911	健康保険・年金	30,317	健康保険・年金	29,133
6	公園・公共施設	23,822	ごみ・リサイクル	24,625	ごみ・リサイクル	27,418
7	ごみ・リサイクル	22,529	公園・公共施設	22,978	福祉	22,760
8	福祉	22,465	福祉	21,171	公園・公共施設	20,822
9	臨時福祉給付金	12,170	健康・医療・衛生	10,444	健康・医療・衛生	9,790
10	健康・医療・衛生	11,624	しごと・市民活動	9,142	しごと・市民活動	7,070

2 統計データ

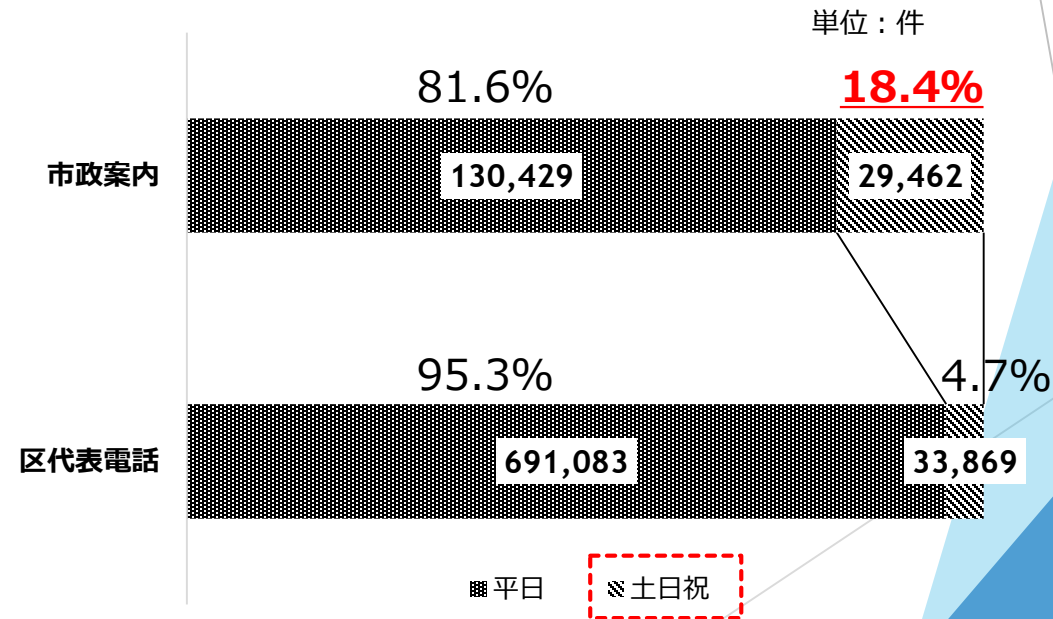
(3) 時間帯別・曜日別問合せ比率

- ▶ 市政案内は区代表電話に比べ閉庁時間、土日祝に多く利用されている。

時間帯別問合せ比率（平成30年度）



曜日別問合せ比率（平成30年度）

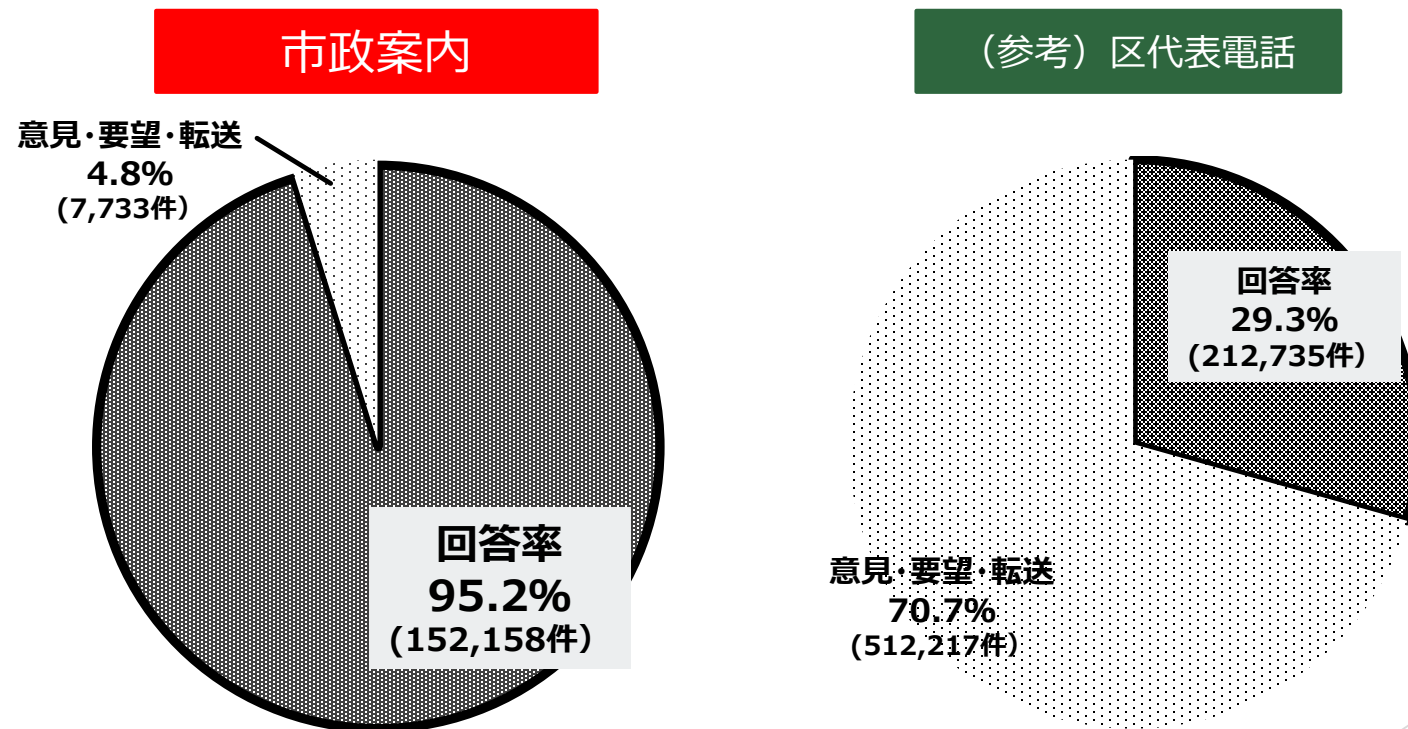


2 統計データ

(4) 回答率

- 市政案内では、意見・要望・所管課への転送が4.8%あるが、それ以外はオペレータで回答完了している。

回答率（平成30年度）



2 統計データ

(5) 多言語問合せ件数

- 多言語の問合せは英語が約 8 割を占めており、年々増加傾向にある。

単位：件

	H28	H29	H30	R1 (12月末現在)
英語	88	105	166	217
中国語	16	12	13	40
スペイン語	8	10	16	10
その他言語	6	11	17	12
合計	118	138	212	279

3 現在の課題と取組

(1) 課題

- ▶ 令和元年度に入り、問合せ件数が増加し、電話がつながりにくい状況。
＜入電件数＞ 30年度：11.3万件／月 ⇒ 元年度：54.1万件／月（約4.8倍）
※電話がつながるまで複数回かけ直すケースを含んだ総数
- ▶ コールセンター運営業務の受託事業者が8月に変更。スキル不足により対応件数が未だ少ない状況。また、誤案内・誤転送も発生。
＜対応件数＞ 30年度：7.1万件／月 ⇒ 元年度：4.8万件／月（約3割減）

課題：利用者満足度の向上

 課題への解決案を検討

3 現在の課題と取組

(2) 利用者満足度の向上に向けた取組①

目的

取り組んでいること、今後の検討

[入電件数の減]
ウェブページの改善

市民が知りたい情報を得やすくし、コールセンターに電話せずに自己解決を図る。

- 「Q & A よくある質問集」の充実
- 見やすく分かりやすいページづくりを行うよう、各所管課へ働きかけ

[入電件数の減]
ウェブページの改善

コールセンターを経由せずに問い合わせたい連絡先にスムーズにたどり着く

- 各事業で設置している専用ダイヤルへの誘導
- ☆ 各部署の問合せ先等を組織から検索しやすくするよう、ウェブページを改善

[対応件数の増]
受託事業者による運用の工夫

効果的なオペレーター配置、効率的なコールセンター運営により、対応件数の増加を図る。

- 時間帯によってオペレーターを柔軟に配置
- 業務効率化の取組：検索の効率化による保留時間の短縮、応答記録作成における効率化による後処理時間の短縮

○：現在実施している取組、☆：今後実施予定の取組

3 現在の課題と取組

(2) 利用者満足度の向上に向けた取組②

目的

取り組んでいること、今後の検討

[対応件数の増]
コールセンターの体制強化（オペレーターの増席）

効果的なオペレーター配置、効率的なコールセンター運営により、対応件数の増加を図る。

○ 令和元年10月からオペレーターを増席し対応

[入電件数の減]
[対応件数の増]
AI等の活用による市民の自己解決を促す仕組みの導入及びコールセンター運営の効率化

問合せをせずに自己解決が可能となる仕組みの導入、コールセンターでの1件あたりの対応時間を短縮する効率化の手法等、運営の効率化について検討する。

☆ チャットボットによる問合せ対応の導入
☆ オペレーター支援の仕組みの検討

○：現在実施している取組、☆：今後実施予定の取組

3 現在の課題と取組

(2) 利用者満足度の向上に向けた取組③

目的

取り組んでいること、今後の検討

**[応対品質の改善]
オペレーターのス
キル向上**

オペレーターのスキル向上を図り、応対品質を改善させる。

○ 業務知識の習得を図る研修や、誤案内・誤転送の事例から策定した改善策等を実施

☆ 庁内LAN「誤案内・誤転送報告フォーム」のさらなる活用

☆ 「お客様満足度調査」で寄せられた意見を踏まえた改善策の実施

○：現在実施している取組、☆：今後実施予定の取組

4 参考資料

(1) 庁内LAN 応答記録データシステム

- ▶ 職員はオペレータが記録した回答履歴の閲覧ができる。

The screenshot shows the YCAN system interface. At the top, there is a yellow header with the YCAN logo and a navigation bar with '応答記録データ検索' and '住民票・戸籍・実印'. A '管理メニュー' link is visible in the top right. The main content area is titled '検索結果一覧' and contains a search form with the following fields: 'キーワード検索' (Keyword Search), 'カテゴリ' (Category) set to '住民票・戸籍・実印', and 'キーワード' (Keyword) set to '住民票'. There is also a search button labeled '検索'. Below the search form, it indicates '⇒ “住民票・戸籍・実印” - “住民票” 【1645 件中 1 件から 20 件までを表示】'. A pagination bar shows '表示件数 : 20件 | 50件 | 100件' and a set of page numbers from 1 to 10. The search results list three items, each with a question title, a date, and a brief description of the question and answer.

検索結果一覧

キーワード検索

カテゴリ

キーワード

*複数のキーワードは空白(スペース)で区切ってください。
[検索オプション](#)

⇒ “住民票・戸籍・実印” - “住民票” 【1645 件中 1 件から 20 件までを表示】

表示件数 : 20件 | [50件](#) | [100件](#)

<< 最初へ 前へ **1** 2 3 4 5 6 7 8 9 10 次へ 最後へ >>

Q. [【市政】住民票の写しを郵送してもらえますか](#)
2019/12/31 19:31 【質問】◆住民票の写しを郵送してもらえますか。(住民票の除票も含む)【回答】<送付先>〒231-8307 横浜市中区尾上町1丁目6番地 横浜市郵送請求事務センター 第三者からの住民票の写しの請求については、原則必要な方のみで、本籍・続柄を省略した住民票の写しを交付します。ただし、本人から委任を受けている場合、出すことのできる住…

Q. [【神奈川区】コンビニ交付にきているが、住民票の写しと住民票記載事項証明書とどちらを選べばいいですか。](#)
2019/12/31 13:35 【質問】コンビニ交付にきているが、住民票の写しと住民票記載事項証明書とどちらを選べばいいですか。【回答】住民票を選択してください。

Q. [【神奈川区】年末年始のコンビニエンスストアでの住民票の取得](#)
2019/12/31 13:17 【質問】年末年始のコンビニエンスストアでの住民票の取得をしたい。ミニストップで取得できると聞いた。【回答】ご本人様がマイナンバーカードをお持ち頂きマルチコピー機のあるミニストップにお越し頂ければご取得可能です。休業しているかどうかについては店舗による可能性があるので手続き希望のミニストップにお問い合わせいただくようご案内。

4 参考資料

(2) 庁内LAN Q & A編集画面

- 所管課がQ & Aの登録及び修正を行うと、市ウェブサイトのQ & Aにも反映される仕組みになっている。

Q&A編集	
Q&A番号	154834
所管局区	教育委員会事務局 <small>*必須</small>
所管課	生涯学習文化財課 <small>*必須</small>
カテゴリ	教育 <small>*必須</small>
有効期限	2019/12/09 ~ 2020/01/13 <small>*必須</small>
質問内容	成人式に伴い、車両交通規制が実施されると聞きました。どのような内容ですか。 <small>*必須</small>
回答内容	会場周辺にお住いの皆様の安全確保と式典の運営のため、次のとおり車両交通規制を行います。この時間帯は規制エリアを車両が通行することができません。ご不便をおかけしますが、ご理解とご協力をお願いいたします。 交通規制期間：令和2年1月13日（月・祝）午前5時30分～午後5時30分（予定） 規制場所：横浜アリーナ正面道路 （詳しくは以下ホームページをご覧ください。） <small>*必須</small>
関連ホームページ	タイトル：「成人の日」を祝うついで（成人式） URL：http://www.city.yokohama.lg.jp/kyoiku/gakusyu/ad/

5 ご意見をいただきたい事項

1 市民ニーズや生活スタイル等が多様化・複雑化する中で、市民が知りたい情報を得やすくするための具体的取組

2 AI等の活用を前提とした、利用者サービスの向上及びコールセンター運営の効率化についてのアイデア