



西区役所 保険年金課

～電話代理応答後の確実な引き継ぎ～

- 他の係にかかってきた電話を代理応答した後、電話受付メモを担当係へ渡すとき、「誰に、どのタイミング」で引き継げばいいかわからなかった。
- 引き継ぐまでに時間がかかると、結果として市民の方への折り返しの電話待ち時間が長くなってしまった。



そこで、「電話代理応答受付BOX」を作って各係に設置しました。

①各係に設置場所を検討してもらい、課全体の協力のもと「電話代理応答受付BOX」を設置した。

②そして、電話代理応答後は、電話受付メモを「電話代理応答受付BOX」に入れるようにし、担当係の手の空いた職員から対応するようにした。



効果	市民サービスの向上	汎用性
電話受付メモの確実な引き継ぎ 引き継ぐまでの時間の短縮	折り返し電話待ち時間の減少	簡単に取り組めることから、他課でもすぐに活用可能

結果的に、電話を待っている市民からの信頼を確保できました。😊