

## 議 題 3

報道機関 各位

記者発表資料

平成18年8月31日(木)

問い合わせ先：政策局政策企画部  
情報政策課

担当：斉藤 義雄

電話：829-1045

内線：2190

### 「どこに問い合わせたら…」 「休日・夜間に…」 こんな声にこたえるため (仮称)さいたまコールセンターを開設します

#### 1 コールセンター開設の趣旨

さいたま市は、市民からの問い合わせに **365** 日、午前8時から午後9時まで専用電話でこたえる「(仮称)さいたまコールセンター」を開設します。

##### (1) 目的

コールセンターは、問い合わせに対して、専門のオペレーターが、あらかじめ準備した **FAQ (=Frequently Asked Question、よくある質問とその答え)** や、過去の回答などを参照しながら、適切な受け答えを行うものです。

さいたま市が、平成 **16** 年度に行った調査では、市民が市役所の「どこに問い合わせてよいか分からない (**21%**)」、「市役所の業務時間内には問い合わせができない (**16%**)」、「たらい回しにされた (**10%**)」というご意見が多くみられました。

このため、市民の不満への対応、サービス向上に向け、コールセンターを設置するものです。

##### (2) 開設時期

平成 **19** 年7月開設予定

## 2 開設内容

### (1) 受付手段

身近で手軽な電話（コールセンター専用）での問い合わせに対応します。また、FAXや、電子メールでの問い合わせにも対応します。

### (2) 受付時間

午前8時から午後9時まで 年中無休で問い合わせに対応します。

### (3) 対応範囲

市の制度、手続き、イベントなど市政全般に関する問い合わせや、市内公共施設や商業施設など生活に関する簡単な問い合わせにもお答えいたします。

### (4) 対応方法

専門の訓練を受けたオペレーターが、あらかじめシステムとして整備されたFAQ（Frequently Asked Question、よくある質問とその答え）及び、過去の対応履歴などを活用して対応します。

### (5) 運営形態

民間事業者への委託を予定しています。

## 3 コールセンターイメージ

