

みなとコール及び代表電話交換の運用時間の見直しについて

みなとコール及び代表電話交換の運用時間を短縮し、午前8時から午後8時まで（1日12時間）に変更します。

1 みなとコールの運用開始とこれまでの経緯

(1) みなとコールの運用開始〔平成19年2月1日〕

みなとコールは、より便利な区役所を目指す「区役所・支所改革」の一環と、区の執務時間外での問合せ対応を求める区民要望を背景に、区の行政サービスの内容、手続、施設案内やイベント情報などについて、電話による問合せにオペレーターが対応するコールセンター（区役所代表電話とは別回線：03-5472-3710）として、23区では3番目となる平成19年2月1日に開設しました。開設から現在まで、午前7時から午後11時までの1日16時間の運用を年中無休で継続しています。

(2) みなとコールの業務拡充〔平成23年4月1日〕

平成23年4月1日からは、みなとコールの業務内容に区のイベント参加の申込受付を加え、開設当初からの英語対応を含めて区民サービスの向上に努めてきました。

(3) 代表電話交換との統合〔平成27年4月1日〕

代表電話交換業務は、平成26年度末まで本庁舎10階の電話交換室において一部業務委託により行っていましたが、ワンストップサービスによる区民の利便性の向上及び区民の声を最初に受け付ける業務の統合による広聴業務の強化を目指し、平成27年4月1日にみなとコールと同一事業者にしました。

2 現在の利用状況と課題等

みなとコールの開設当初は、1日の平均コール数は約20件でしたが、現在（平成30年度）は約93件と増加し、多くの区民の皆さんに利用されています。

一方、コールセンター業界の人材不足は深刻で、高い能力を有するオペレーターの確保などを背景に人件費が高騰しており、運営経費の増加（※）を見据え、利用状況の検証と対応が必要です。

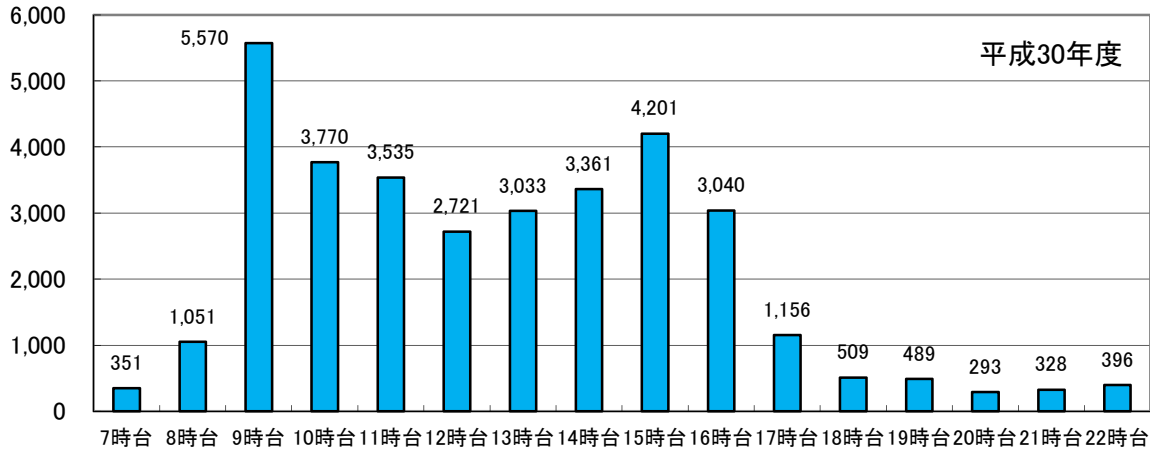
※みなとコール及び代表電話交換は、他の2業務（総合案内及び区民の声センター）と合わせて業務委託を実施しており、令和元年度の運営経費は約8,000万円です。現状の内容で運用を継続した場合、令和2年度（見積もり段階）は、経費が約2.3倍に増加する見込みです。

(1) みなとコールの利用状況

みなとコールでは、区民等から「電話」、「ファックス」及び「電子メー

ル」による問合せに対応していますが、全体の約95%が「電話」による問合せとなっています。

電話による平成30年度の年間着信件数は3万3,804件となり、その時間帯別着信件数は次のグラフのとおりです。

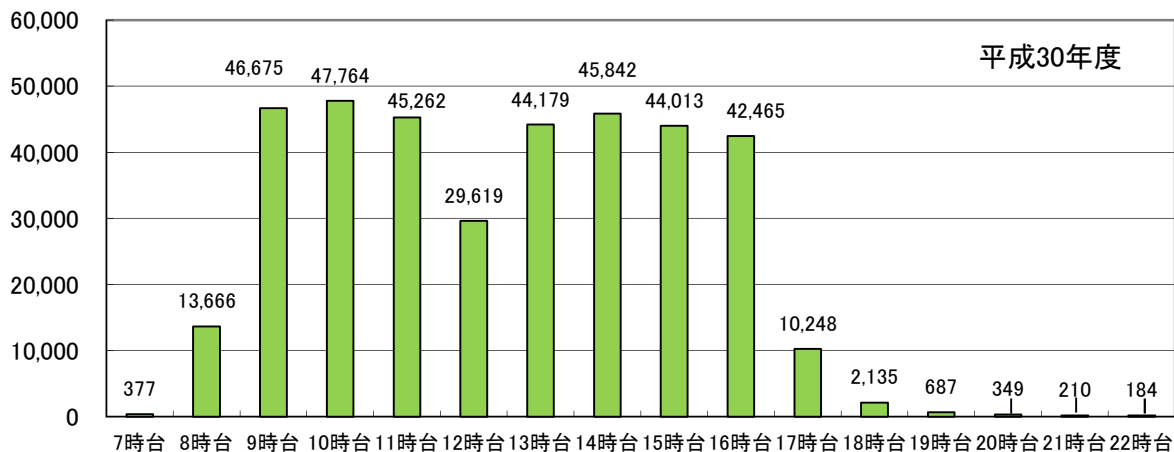


【みなとコールの課題】

区民等からの問合せは、ほぼ区の執務時間帯を中心とした日中に集中しており、早朝及び夜間の時間帯と比較し大きな開きがあるため、費用対効果を踏まえた運用時間帯の見直しが必要です。

(2) 代表電話交換の利用状況

代表電話交換の平成30年度の年間着信件数は37万3,675件となり、その時間帯別着信件数は次のグラフのとおりです。



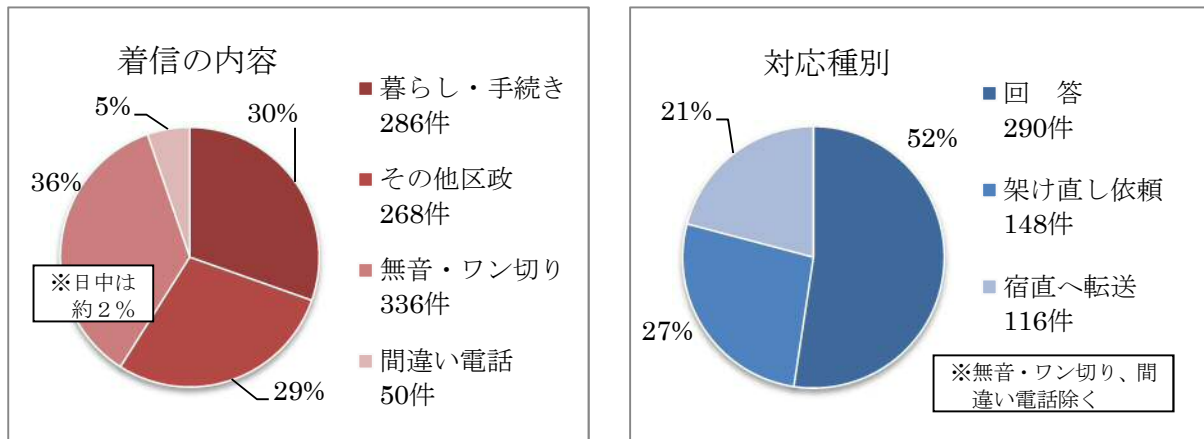
【代表電話交換の課題】

区民等からの着信は、基本的に区の執務時間帯に集中しており、それ以外の時間帯と比較し極端な開きがあります。費用対効果の点、執務時間帯以外は交換業務の主目的である所管課へ繋ぐことが難しい点を踏まえた運用時間帯の見直しが必要です。

(3) 早朝及び夜間帯の着信内容と対応

着信数が少ない午前7時台及び午後8時台から10時台までの件数(※)は、1日当たり平均6～7件です。このうち36%が無音切電及びワンコールでの切電(いわゆるワン切り)です。なお、午前8時台から午後7時台においても、無音切電等は生じていますが、その割合は約2%と少なく、早朝及び夜間帯に集中しています。

無音切電等以外の着信に対しては、その電話で回答し終了するものが52%ですが、職員による回答が必要なものなどは架け直しをお願いし、ガードレール破損の連絡など安全に関わるような案件については、宿直へ転送しています。



※平成31年4月～令和元年8月(5か月間)の午前7時台及び午後8時台から10時台までの件数(940件)を基に分析

3 他の22区におけるコールセンターの状況

現在、コールセンターを開設している区は、港区を含めて次表のとおり8区となっており、1日の運用時間は港区が最長となっています。

区名	運用時間 (時間数)	区名	運用時間 (時間数)
港	7:00-23:00 (16)	渋谷 (平日)	8:30-19:00 (10.5)
千代田	8:00-21:00 (13)	豊島	8:00-19:00 (11)
新宿	8:00-22:00 (14)	葛飾	8:00-20:00 (12)
世田谷	8:00-21:00 (13)	足立	8:00-20:00 (12)

4 運用時間の見直しと更なるサービス向上に向けて

(1) 費用対効果への留意

みなとコール及び代表電話交換の業務は、電話口を通じて直接区民等と接する対人サービスであるため、業務を担うオペレーター的能力がサービスの質に直結しています。業務委託先の事業者においても、人材の育成・研修に努めていますが、オペレーターの人材不足が深刻化する中であって、区の多様で細かな事務事業に精通し、かつ、英語対応も出来る人材を早朝及び夜間帯を含めて配置するため、オペレーターの単価(人件費)は高騰している状況です。

(2) 効率的な運用によるサービスの向上

運用時間の見直しに当たっては、他の7区の運用時間を参考にしながら、現在のサービス水準を大きく低下させない運用時間にすることが重要です。

このため、ワンストップの利点があり区民に定着しているみなとコールと代表電話交換との一致した時間帯設定及び年中無休の運用は維持しながら、着信数の少ない早朝7時台及び夜間8時台から10時台までの運用を取り止め、区の執務時間帯（水曜の窓口延長午後7時までを含む）を基本にその前後の時間帯を加えた、午前8時から午後8時までの1日12時間の運用に変更します。

現 在		見直し後
午前7:00～午後11:00 16時間/日	⇒	午前8:00～午後8:00 12時間/日

こうした運用環境の改善により経費の増大を抑制するとともに、オペレーターの効率的な配置による一層の応答率や応答までの時間を改善します。また、今後は区ホームページ上で24時間、問合せに対応するAIチャットボットの検討を進め、区民サービスの更なる向上を図ります。

(3) 災害等緊急時の適切な対応

代表電話交換の運用時間帯以外（早朝及び夜間帯）については、現行と同様に、区の業務は行っていない時間帯であること及び災害等緊急の場合の連絡先（宿直の直通電話番号）を案内するメッセージを録音テープにより実施し、非常災害警戒勤務者（管理職）とともに適切に対応します。

5 実施日

新たな運用時間は令和2年4月1日からとします。

6 検討経過と今後の予定

令和元年10月16日	副総合支所長会（広聴業務所管課長）
〃 〃 23日	総合支所協議会
〃 11月 6日	広聴委員会
〃 12月20日	総務常任委員会へ報告
令和2年 1月21日	広報みなと
〃 1月～3月	区民に対する周知及び広報並びに封筒等印刷物の修正対応など