

# ナビダイヤル 活用マガジン

vol.81

八王子市さまの場合



問合せ対応業務の  
効率化とともに、  
災害時の情報提供にも  
有効活用

「職員の電話対応業務の負担が軽減されています。今後もさらなる効率化を進めていくことで、このセンターの本来の目的である、ごみの減量化やリサイクル推進につながる啓発活動へ、もっと注力できるよう環境を整備していきたいと思えます。」



東京都八王子市 ごみ総合相談センター 所長 滝口 敦氏

## 電話問合せ対応業務などで、 お困りのことはございませんか？

0570-062-506

デモ環境を  
無料体験

3つの機能が体験できます

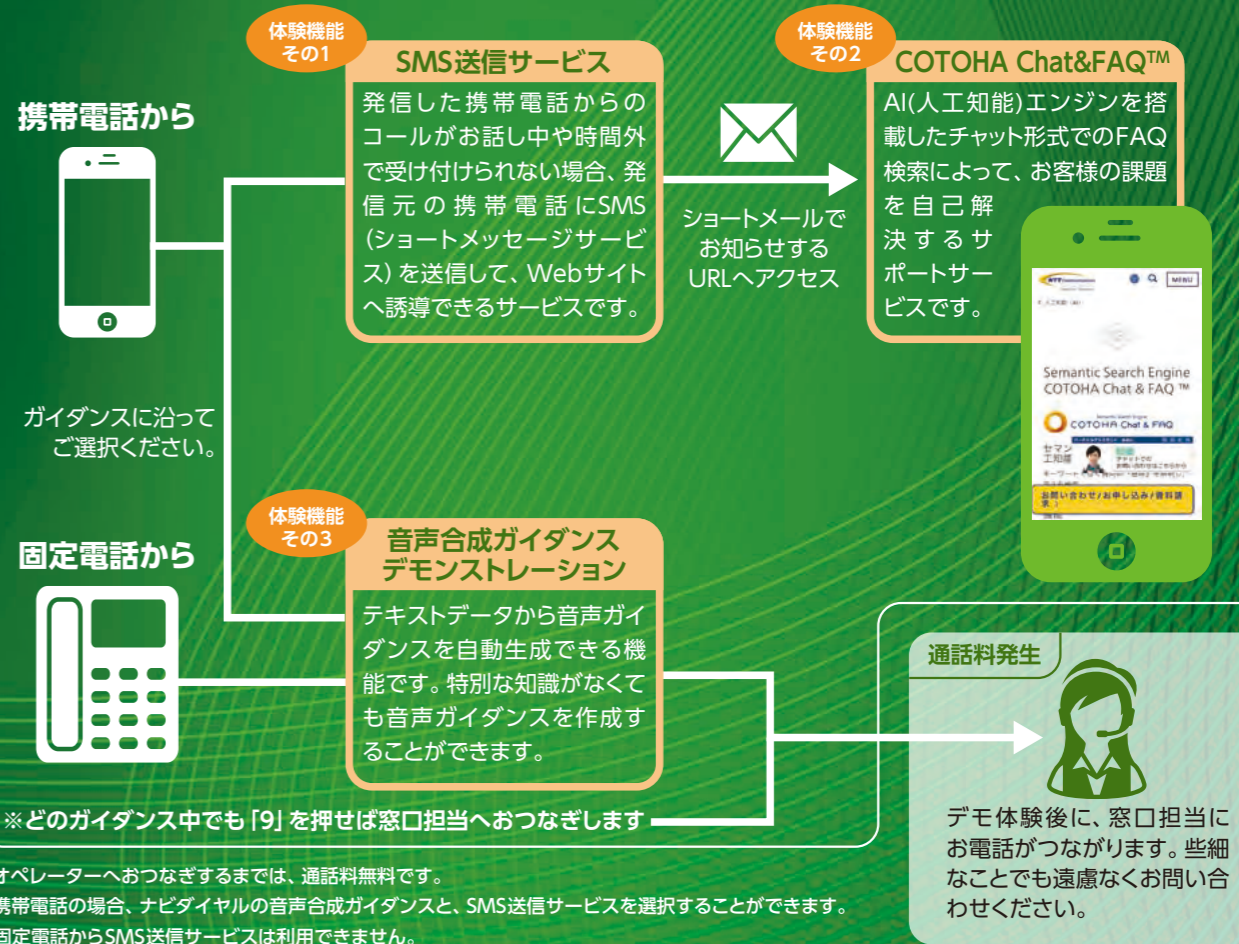
お問合せも  
上記番号まで

窓口担当におつなぎします

受付時間 9:00 ~ 17:00 休日・祝日・年末年始は除く

お客様のニーズに応じた利用方法をご案内いたします! お気軽にご相談ください。

無料で体験 (ガイダンス中は通話料無料)



お申し込み、ご利用方法など、サービスの詳細については当社営業担当もしくは、下記ホームページまでお問い合わせください。

NTTコミュニケーションズ株式会社

ホームページ [www.ntt.com/navidual](http://www.ntt.com/navidual)

Twitter @NTTcom\_online

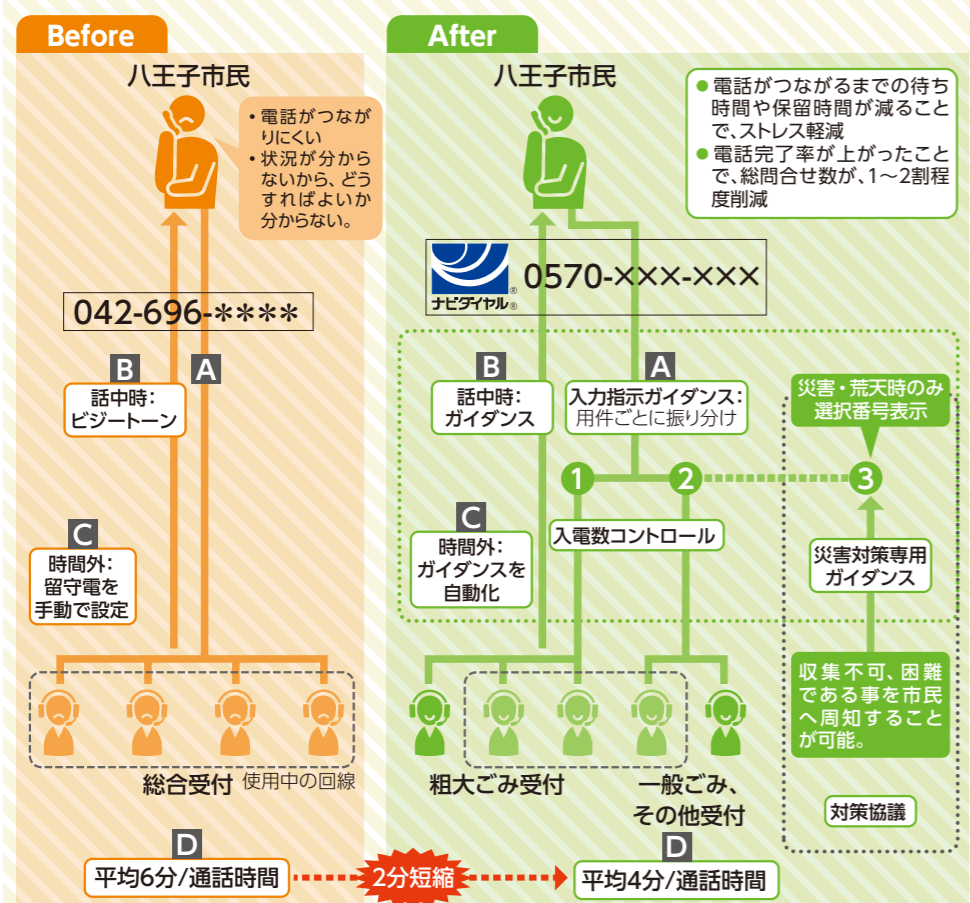
●記載内容は2018年8月現在のものです。  
●表記のサービス内容は予告なく変更することがありますので、お申し込み時にご確認ください。  
●記載されている会社名や製品名は、各社の商標または登録商標です。

5505600012

2018.8

Copyright © 2018 NTT Communications

図：八王子市 ごみ総合相談センター導入のモデル



導入前後の比較	
Before	After
保有回線そのままの入電が入り電話対応を余儀なくされる。	<b>A 初動対応</b> コールの振り分けを行うことで、適切に効率よく受付を実施。
受け手の状況が不明なので、かけ直しが増え、ストレスが増す原因に。	<b>B 回線混雑時の情報提供</b> 回線が混み合っていることを認識。時間を空けてかけ直していただくよう依頼。
時間外アナウンスが、手動設定のため手間がかかる。	<b>C 時間別設定</b> 受付時間外、年末年始のアナウンスをスケジュール設定し自動化。
マルチ対応を必要とする非効率な受付体制とならざるを得ない。	<b>D 適切な体制の確保</b> 受付後の工程や収集業者への発信業務などの稼働確保。

**八王子市さま**  
 八王子市 資源循環部  
 ごみ総合相談センター概要  
 住所：192-0001 東京都八王子市戸吹町1916  
 窓口数：一般ごみ関連 16席  
 粗大ごみ関連 15席  
 職員数：31名(嘱託職員を含む)  
 URL：http://www.city.hachioji.tokyo.jp/tantoumadoguchi/019/004/index.html

「システムとして携帯電話へのSMS(ショートメール)送信やチャット機能などを組み込むことやSNSでの情報発信も視野にはありますが、八王子市は市民の高齢者比率が高いこともあり電話が使いやすいという方も多く、これからは少子高齢化が進む社会での電話対応は重要であると思います。市民のニーズに対して最適な対応は何かを念頭に置きながら、業務改善を進めたいと考えています。職員の電話対応業務の負担は軽減されていますが、さらなる効率化を進めていくことで、このセンターの本来の目的である、ごみの減量化やリサイクル推進につながる啓発活動へ、もっと注力できるように環境を整備していきたいと思

「市の防災課やごみ減量対策課などと協議し、防災行政無線や防災メールのナビダイヤルの機能を利用して、最初に粗大ごみ関連が否か、かかってきた電話を振り分けているが、災害・荒天時のみ特設で「市民周知用ガイドランス」が流せる設定をしている。これは、市内の収集状況について、ガイドランスをあらかじめ作成しておき、状況に応じて流せるようにしたものだ。

「この防災課やごみ減量対策課などと協議し、防災行政無線や防災メールのナビダイヤルの機能を利用して、最初に粗大ごみ関連が否か、かかってきた電話を振り分けているが、災害・荒天時のみ特設で「市民周知用ガイドランス」が流せる設定をしている。これは、市内の収集状況について、ガイドランスをあらかじめ作成しておき、状況に応じて流せるようにしたものだ。

「導入の目的は業務の効率化でした。同時に、CTI(コンピュータ)と電話の統合システムも導入して、粗大ごみの申込み記録や住宅地図などを見ながら、よりの確で迅速な対応ができるようになりました。職員につながるまでのガイドランス中の電話料金がからないこと

「感覚的に『週初めや午前中が多い』と感じていた入電数も、曜日や時間帯ごとのナビダイヤルのトラヒックデータの収集・分析機能によって数値化し、定量的データに基づいて、時間帯ごとに粗大ごみ関連の接続回線数を分け、回線混雑などで電話が繋がらない状態を極力減らしています(桑原氏)

「最後に、センターの今後の業務効率化や、展望について、滝口所長に話してもらった。

「導入の目的は業務の効率化でした。同時に、CTI(コンピュータ)と電話の統合システムも導入して、粗大ごみの申込み記録や住宅地図などを見ながら、よりの確で迅速な対応ができるようになりました。職員につながるまでのガイドランス中の電話料金がからないこと

「導入の目的は業務の効率化でした。同時に、CTI(コンピュータ)と電話の統合システムも導入して、粗大ごみの申込み記録や住宅地図などを見ながら、よりの確で迅速な対応ができるようになりました。職員につながるまでのガイドランス中の電話料金がからないこと

「導入の目的は業務の効率化でした。同時に、CTI(コンピュータ)と電話の統合システムも導入して、粗大ごみの申込み記録や住宅地図などを見ながら、よりの確で迅速な対応ができるようになりました。職員につながるまでのガイドランス中の電話料金がからないこと

「導入の目的は業務の効率化でした。同時に、CTI(コンピュータ)と電話の統合システムも導入して、粗大ごみの申込み記録や住宅地図などを見ながら、よりの確で迅速な対応ができるようになりました。職員につながるまでのガイドランス中の電話料金がからないこと

「導入の目的は業務の効率化でした。同時に、CTI(コンピュータ)と電話の統合システムも導入して、粗大ごみの申込み記録や住宅地図などを見ながら、よりの確で迅速な対応ができるようになりました。職員につながるまでのガイドランス中の電話料金がからないこと

「導入の目的は業務の効率化でした。同時に、CTI(コンピュータ)と電話の統合システムも導入して、粗大ごみの申込み記録や住宅地図などを見ながら、よりの確で迅速な対応ができるようになりました。職員につながるまでのガイドランス中の電話料金がからないこと

「導入の目的は業務の効率化でした。同時に、CTI(コンピュータ)と電話の統合システムも導入して、粗大ごみの申込み記録や住宅地図などを見ながら、よりの確で迅速な対応ができるようになりました。職員につながるまでのガイドランス中の電話料金がからないこと

「導入の目的は業務の効率化でした。同時に、CTI(コンピュータ)と電話の統合システムも導入して、粗大ごみの申込み記録や住宅地図などを見ながら、よりの確で迅速な対応ができるようになりました。職員につながるまでのガイドランス中の電話料金がからないこと

「導入の目的は業務の効率化でした。同時に、CTI(コンピュータ)と電話の統合システムも導入して、粗大ごみの申込み記録や住宅地図などを見ながら、よりの確で迅速な対応ができるようになりました。職員につながるまでのガイドランス中の電話料金がからないこと



八王子市 資源循環部 ごみ総合相談センターの 桑原氏、滝口氏、山根氏