## ナビダイヤル 活用マガジン

八王子市さまの場合

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います。

東京都八王子市 ごみ総合相談センター 所長 滝口 敦氏





・オペレーターへおつなぎするまでは、通話料無料です。

・携帯電話の場合、ナビダイヤルの音声合成ガイダンスと、SMS送信サービスを選択することができます。 固定電話からSMS送信サービスは利用できません。

※どのガイダンス中でも「9」を押せば窓口担当へおつなぎします =

お電話がつながります。些細 なことでも遠慮なくお問い合 わせください。

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。

も音声ガイダンスを作成す

ることができます。

### NTTコミュニケーションズ株式会社

ホームページ www.ntt.com/navidial @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

Copyright © 2018 NTT Communications

八王子市民

042-696-\*\*\*

Α

総合受付 使用中の回線

D

平均6分/通話時間

保有回線そのままの入電が入り電話対

受け手の状況が不明なので、かけ直しが

時間外アナウンスが、手動設定のため手

マルチ対応を必要とする非効率な受付体

В

話中時: ビジートーン

C

時間外:

留守電を

手動で設定

Before

応を余儀なくされる。

増え、ストレスが増す原因し

削とならざるを得ない。

Before

図: 八王子市 ごみ総合相談センター導入のモデル

電話がつなが

状況が分から

ないから、どう すればよいか

分からない。

After

В

話中時

ガイダンス

C

時間外:

ガイダンスを

自動化

粗大ごみ受付

確保

八王子市民

**2**, 0570-xxx-xxx

Α

入力指示ガイダンス:

用件ごとに振り分け

入電数コントロール

# 災害 • 迅速で的確な問合せ対応できる体制をナビダ 荒天時の市民へ の情報提供の手段にも利用 ヤ ル で確保し、

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

多くの市民の生活基盤を支えています。 大雪や台風などの災害時の収集状況の見通しなどを市民にお伝えすることにも活用しています。 センターでは2016年に 東京都八王子市にある「ごみ総合相談センター」は、 『ナビダイヤル 日々寄せられる多種多様な問合せに適切かつ効率的に対応するため を導入しました。 ごみ収集に関する問合せを引き受けることで 同市では通常時の電話業務を効率化するだけではなく、

# 「ごみ総合相談センター」55万人の暮らしを支える

ごみ収集に関する市民からの様々な問 応の状況を「ごみの出し方や このうち委託業者との連絡を除いた約 報・啓発活動を実施している。 合せの対応や収集業務の委託業者の管 学園都市でもある。 える中核市で、 岐にわたる問合せを31名のスタッフで対 などの問合せもございます。 てきた方からの分別方法や収集日・ 方法は自治体ごとに異なるので、 合せ数である。滝口敦所長は、 しています」と説明する。 <u>|</u> (以下, を支える同市では「ごみ総合相談セン 東京都八王子市は、 ヵ月で約1万2000件の入電がある。 ごみの減量や 8000件が市民からの問 センタ 20以上の大学を擁する リサイクルに関する広 数多くの市民の暮ら と表記)を設置し、 人口約56万人を抱 リサイクル そのため、 問合せ対 内容も多 転入. 場所

## 平均完了時間が約2分短縮振り分けることで効率向上問合せ内容ごとに事前に 約2分短縮。 上

が決定。 ンター 査は以下のように話す。 確保するため、『ナビダイヤ らの入電に適切な対応がとれる体 た。 合せ数が増加することが想定されて 粗大ごみの処理手数料改定を控え、 電も生じていた。また20 てしまうことなどで、 - 日500件近くの問合せがあるセ このような背景の ·
では、 その目的に関して、 話中で窓口の電話が埋まっ 対応できない 6年 桑原一重主 ル』の導入 民の 月の :制 を 方か 問

ダンス中の電話料金がかからないこと より的確で迅速な対応ができるように 統合システ 同時期に、 ŧ 込み記録や住宅地図などを見ながら、 「導入の目的は業務の効率 職員につながるまでのガイ ム) も導入 (コンピュ して、 ータと電話の 粗大ごみ 下化でし. た  $\mathcal{O}$ 

申

氏 スの向上にもなると考えまがアナウンスされることは、 問合せ  $\mathcal{O}$ 行政サ した」(桑原

2つに分ける体制を敷き、 の6割ほどを占める。 て効率化を図っている。 他の問合せを『2』に設定して、 の問合せ番号を『1』 を占める。 3割程度で、 も増加しているものの、 八王子市のホ センター 電話による申込みが大半 ムペー -では現在、 大ごみ関連が 一般ごみ及びその 粗大ごみ収集は、 ジからの申込み まだ全体の 業務を集約 転送先を 粗大ごみ 全 約

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

らないことや、 これまでは、 職員に電話がつながった 回線混雑で電話がつなが

> せ総数も、 せ電話の完了率が上がったことで問合 平均時間は約6分から4分に短縮、 善。 い、それが原因でクレーム等を受ける後でも転送や保留で時間がかかってしま 削減されている。 う状況が、 内容以外での手間や時間がかかって こともあったという。 結果として、電話1件当たりの対応 ナビダイヤル導入によって改の手間や時間がかかってしま 導入前と比べて (=次ペ この問合せ本来の ージ図参照) 2割程度 問合

収集状況の一特設の番号を の番号を設定-「見え る 化」を。

点は、 所のごみが散乱して 9 が寄せられる。 集の遅延が生じるか」「天候の影響で集積 天時には、「ごみの収集が行われるか」「収 の対応に活用して ま の『ナビダイヤ 台風や大雪などの災害・荒天時へ 八王子市のごみ総合相談セン センタ いることだ。 ル』活用法で特徴的な いる」などの問合せ では通常時、 災害・荒

る設定をしている。これは、市内の収集み特設で『市民周知用ガイダンス』が流せ話を振り分けているが、災害・荒天時の にしたものだ。 作成しておき、 状況について、 大ごみ関連か否かで、 ル』の機能を利用 ガイダンスをあらかじめ 状況に応じて流せるよう か かってきた電 最初!

「市の防災課やごみ減量対策課などと 防災行政無線や防災メー ルの内

電話がつながるまでの待ち時間や保留時間が減ること

• 電話完了率が上がったこと

で、総問合せ数が、1~2割程

-3

災害対策専用

ガイダンス

仅集不可、困難

対策協議

で、ストレス軽減

度削減

徐々に認知\_ 完全にストップ とそれに伴う停電のためにごみ収集が 月6日である。 設定を初めて活用したのは20 芳幸業務主任。 きました」。このように語るのは、 ると、こういうことまでわかるの かを決めています。 容とも連動 ر ر この日、 山根氏が、 どのアナウンスが適切 た。 『センタ· それは『ナビダイ かと、 6年1

していただけるようになって 八王子市は大雪 この災害時の 電話す 山根

平均4分/通話時間 導入前後の比較 **After** コールの振り分けを行うことで、適切に Α 初動対応 効率よく受付を実施 В 回線が混み合って電話がつながらないこ 回線混雑時の とを認識。時間を空けてかけ直していた 情報提供 С 受付時間外、年末年始のアナウンスをス 時間別設定 ケジュール設定し自動化。 **D** 適切な体制の 受付後の工程や収集業者への発信業務

一般ごみ、

その他受付

D

環本リ

### 八王子市さま

間がかかる。

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

八王子市 資源循環部

ごみ総合相談センター概要

粗大ごみ関連 15席

U R L: http://www.city. hachioji.tokyo.jp/

職員数:31名(嘱託職員を含む) tantoumadoguchi/019/ 004/index.html

ル』の稼働初日のことだった。

はもっと大変なものになっていたと思い きました。 ミュニケー ま ます」(山根氏) 行えたことで、 伝えることが必要だった時に、 か出社できない 「交通網のまひで、 た。ごみの収集ができ これがなかったら、 ションズと連携し設定変更が 無事に市民への周知がで 状態の中、 センタ **停電も起こり** 現場対応 N T ر ا  $\Box$ 

## **<sup>環境整備を。</sup>** 一本来の業務に注力でも リサイクル推進など きる

らった。 展望について、 滝口所長に語って の今後の業務効率化 ŧ

た

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



