

青山学院大学による市民の声分析業務結果報告会

大学生が、市に寄せられた「市民の声」を分析し、傾向把握、事業の課題発見につなげるために実施しています。

令和元年度は、コールセンターの対応力向上につながる事務改善提案に向け、町田市と合同で、両市のコールセンター対応履歴の分析を行いました。

- ・実施日：令和2年1月29日（水曜日）
午後2時～4時45分
- ・会場：町田市役所 2階
市民協働おうえんルーム
- ・参加者：青山学院大学 社会情報学部
稲積教授及び学生10人



学生からの報告の内容（一部抜粋）

報告①市民局、緑区役所、中央区役所、南区役所案件に関する提案

コールセンターでの一次完結率向上のための現状分析、提案を行う。

【現状と改善案】

市民局、区役所案件で問い合わせの多かった「マイナンバーカード」「戸籍・住民票・印鑑証明」「イベント・観光・産業」について分析を進め、改善策を提案する。

（1）マイナンバー

- ・一次完結率が高いが紛失や申請状況の確認は転送となる。
→個人情報を含んだ問合せとなるため上記内容となると転送は避けられないが、引っ越しに伴うマイナンバーの問合せについては転送されている内容もあり、公開FAQを見つけやすくしたり、より詳細に作成する必要があるのではないか。

（2）戸籍・相続

- ・転送は30%以上と比較的高い。
→転籍届を出してから戸籍謄本を取れるまでの期間を聞かれる問い合わせが多く、それに対する転送を少なくするため、期間に関するFAQを作った方がいいのではないか。
相続のための戸籍謄本を取りたい場合は、「戸籍の謄本の取得のみですか？」という投げかけだけでも挟むことで転送せずに完了できる案件があると思われる。

（3）イベント・観光・産業

- ・本沢梅園や芝ざくらに関する問合せが多い。
→日程やアクセスの方法は載っているので、開花状況なども載せてみれば問い合わせは減るのではないか。

報告②保険高齢部案件に関する提案

頻出単語や町田市との比較分析を進め、国保コールセンターの認知向上等の提案を行う。

【現状と改善案】

問い合わせの多い国民健康保険と介護保険について対応内容を分析し、改善点を提案する。

(1) 介護保険

- ・町田市と比較しても頻出単語は大きな差異はなく個人情報踏まえた問い合わせが多い。
→コールセンターで対応することは難しいため、市の担当者にわかりやすく、すばやく転送することが必要。

(2) 国民健康保険

- ・国民健康保険コールセンターの認知度向上が必要。
→ホームページでは国民健康保険コールセンターの番号があまり出ていない。国民健康保険のカテゴリ内ではわかりやすく表示したり、と未加入者へも周知した方がよい。
また病院や公民館など公共的な施設でもポスター等で周知が必要。

報告③企画財政局案件に関する提案

転送案件と完了案件に関する比較分析を進め、一次完結率向上のための提案を行う。

【現状と改善案】

どのような差から完了と転送に分かれているのか原因を探り、改善策を提案する。

税に関して

- ・完了と転送に明確な違いはなく、より詳しい内容を求められたときに転送となることがある。
→公開FAQの参照率が比較的少なく、これは件数の少なさに起因しているのではないかと推察。
公開FAQの充実度を上げることで、完了率の向上と市民の自己解決力向上が図れる。
特に、確定申告のFAQは49件だが、件数を増やしていくことが完了率向上に近いと思われる。

報告④資源循環部、環境共生部案件に関する提案

問い合わせ内容全般に関する比較分析を進め、市民の自己解決力向上のための提案を行う。

【現状と改善案】

問い合わせってくる内容自体を減らすなど、自己解決力を高めることで問合せ自体を減らす提案を行う。

(1) 転送数の減少

- ・粗大ごみ受付事務所があるのにコールセンターへの申込が多い。
→スマホアプリの普及に力を入れたり、ゴミ分別サイトの分別項目の精度を向上させる。

(2) 市民の自己解決力、満足度向上、

- ・文字の説明だけではなく動画の説明も入れるなど、周知方法を増やす。

(3) 対応時間の削減

- ・オペレータで対応時間が見える化し、対応時間の削減目標を設定しやすくする。

(4) アプリの普及

- ・アプリのダウンロード数は約3万だが、市民のスマホ普及率は推定59万人。

→アプリの普及に力を入れるとともに機能を充実させる。例えば、言語設定（町田市は実装）やお知らせ機能を追加。

市のコメント(一部抜粋)

・担当課から指示を受けている内容についても、改めて見直してみたい。もう少し踏み込んだ対応をすることで、転送せずに済む案件も増えると思う。いただいた提案を基に考えてみたい。

・国民健康保険コールセンターは直接的には総合コールセンターと関連するわけではないが、国民健康保険コールセンターの認知が上がり、総合コールセンターを経由することがなくなれば、よりすみわけが明確化され、市民もスムーズに問い合わせられると思う。具体的な提案は担当課にも紹介していきたい。

・税に関しては、個人情報を含むものが多く、改善として提案するには苦勞することも多かったと思う。コールセンターとして、現状手薄なジャンルの公開FAQを増やす提案については参考になった。所管がつかない難しいジャンルではあるが、掲載されていればコールセンターも市民も助かると思う。

・ゴミ分別サイトや、スマホアプリのシゲンジャーサーチは市民の自己解決力向上を目的として開発されたものだが、まだ自己解決力向上の余地があると感じさせてもらった。動画や、多言語化、お知らせ機能の追加は町田市との比較の中でも参考になった。