R8.7.28 部長会議資料
総務部総務課

電話対応業務の在り方見直しについて

1　経緯

令和8年9月から試行開始する窓口開庁時間の見直しにおいて、電話受付時間については今回の見直しに含めず、引き続き検討することとしている。

市民サービス向上と職員の働き方改革、双方の観点から、本市における電話応対業務の現状と課題を確認し、今後の方向性を検討するため、全庁調査を実施するもの。

2　調査概要

（1）内　容　　①調査実施日での所属内の電話受付件数の集計（内線電話含む）
②月別の想定電話受付件数割合（年間を100%として計算）

（2）対　象　　全所属

（3）期　間　　全2日間
①（月末）8月24日（月）～8月29日（金）の期間の中から1日
②（月初）8月31日（月）～9月4日（金）の期間の中から1日

（4）その他　　（1）①及び②の結果をもとに、総務課で全庁の年間電話受付総件数を算出

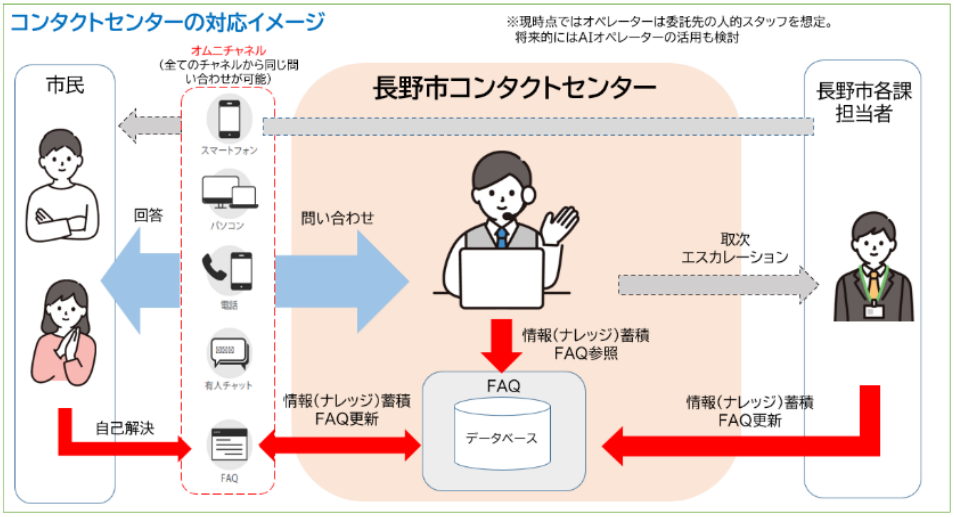
3　今後の予定（検討事項）

調査結果をもとに、次の検討を進める。

（1）電話受付時間の見直しについて

（2）将来の電話応対業務の在り方について
①電話応対業務の転換（ソフト面）
A　コールセンター（コンタクトセンター※）の導入
B　AIの活用
②電話交換機の更新（ハード面）
A　電話のクラウド化（クラウド PBX※）
B　オフィス改革

※オフィスに設置している電話交換機（=PBX（Private Branch Exchange）をクラウド上に置き、インターネット経由で通話を行うサービス。



※コンタクトセンター
コールセンターの発展形。電話だけでなく、メール・チャット・SNSなど
デジタルを活用した複数の手段で対応する電話窓口