

札幌市コールセンターの概要

概略

- 日本初の市政総合案内コールセンターです。
- 札幌市の制度、手続き、イベント、施設の案内などくらしのちょっとした問い合わせにお答えします。
- 電話、FAX、Eメールで問い合わせができるので、ホームページを見られない方にも便利です。
- 年中無休／朝8時から夜9時まで受け付けているので、忙しい方にもご利用いただけます。
- 運営は民間委託により低コストのサービスを実現しています。
- 1つの電話番号と親切な対応で「どこに聞いたらいいかわからない」「たらい回しにされた」「職員の態度が悪い」などの課題を解決します。

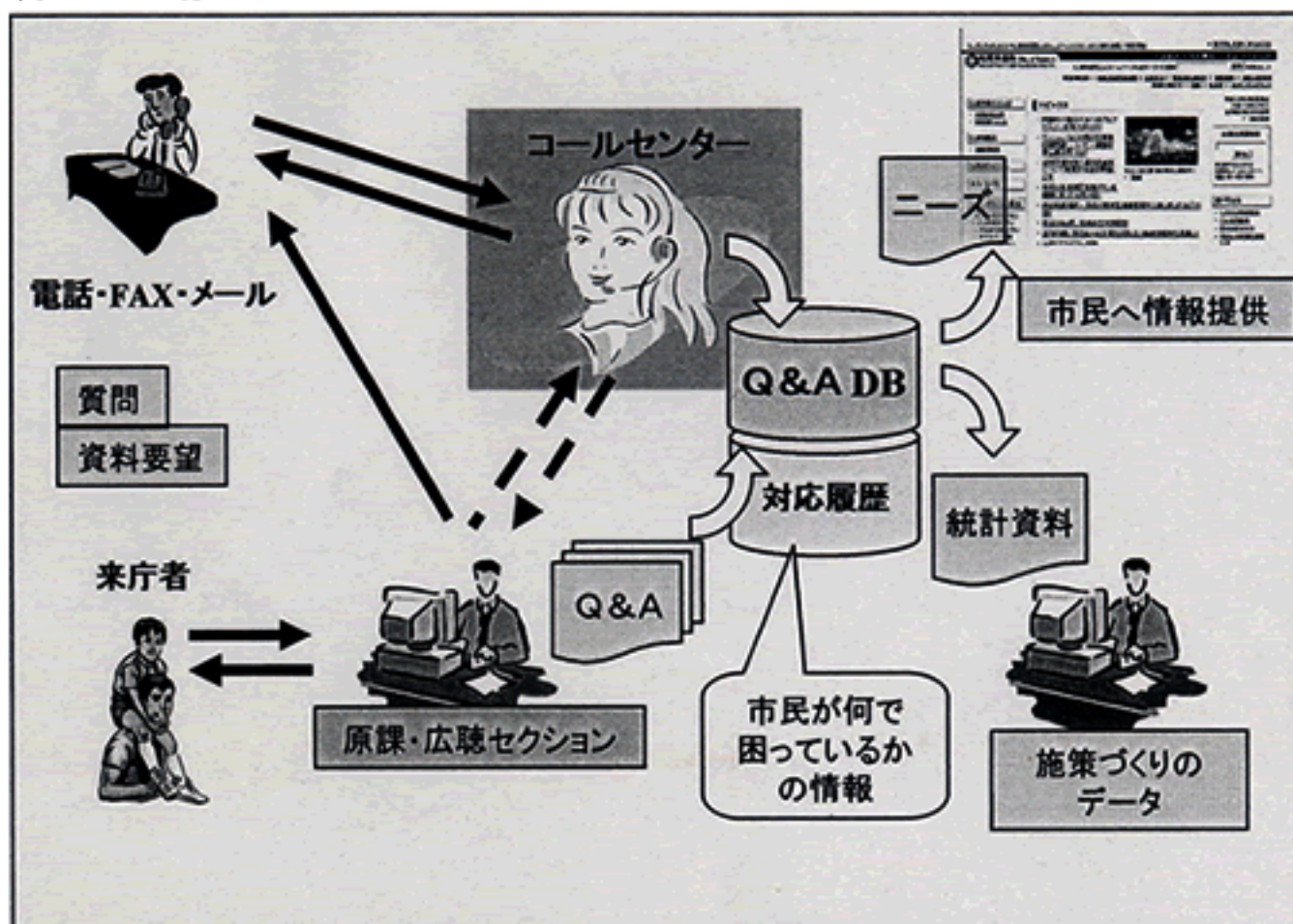
取り組みの経過

- | | |
|-----------|---------------------------|
| 平成14年4月 | 助役直轄CRMプロジェクト発足 |
| 平成14年12月 | 市民モニター100名による実証実験を実施 |
| 平成15年1～3月 | 中央・豊平・西区を対象に試行実施(SV1,OP5) |
| 平成15年4月 | 全市対応開始(SV1,OP5) |
| 平成16年4月 | ブース規模拡大(SV1,LD2,eLD1,OP4) |
| 平成16年7月 | 英語対応開始、VOIP導入 |

問合せの傾向とサービス水準(18年度)

- 年間 約9万6千件 (電話94.9%、Eメール4.2%、FAX0.8%)
- 問い合わせ(88.9%)、申請・申し込み(7.4%)、苦情・提言(0.5%)、作業依頼(0.2%)、内線転送(1.4%)、その他(1.6%)
- コールセンター内で回答が完結している割合=99.5%
- 利用者満足度(10点満点)=平均9.5点(10点=77%、8点以上=95%)

庁内の動き



対応の流れ

