

横浜市コールセンター事業における対話(サウンディング型市場調査)結果

1. 概要

対話日程	令和6年2月5日、9日、13日、15日
場所	横浜市庁舎内会議室
形態	直接対話(個別、非公開)
時間	1参加者 1時間
参加者	8事業者

2. 本調査で得られた主な意見について

(1) 参加事業者の業務実績

- ・業務を分析する時に、契約期間が短いと分析結果を業務に反映できないため、5年間の実施を推奨する。
- ・契約期間については、5年が妥当だと考える。1年では短く、3年ではデータ分析までしかできない。5年あれば色々なデータをもとに分析し、効果検証することが十分できる。

(2) コールセンター拠点の所在地及びBCP対策

- ・開催場所は、1拠点を想定している。
- ・非常時のバックアップセンターを用意するパターンと、常時2拠点で行うパターンがある。
- ・BCP対策としてセンターを分け、1拠点が被災しても継続可能なコールセンターを運営する。
- ・メイン、サブという2拠点開催ではなく、同レベルの機能をもった2拠点運用を想定。
- ・2拠点開催のメリットとして、スタッフの採用がしやすく雇用が安定していることや、災害時に持続可能なコールセンターになることが挙げられる。デメリットは、それぞれの施設費用等が発生するほか、管理スタッフも1拠点運営と比較して多く確保しなくてはいけないため、コスト増に繋がる。
- ・他自治体(他事業)と運営場所や人員を共同利用することで、費用やリソースを最適化する考え方もある。

(3) 過年度実績を踏まえた体制

- ・自治体コールセンターは、応答率90%以上が必要と考える。応答率80%は「繋がらない」ため、リトライ呼により入電数が増加すると推測される。
- ・応答率85%は繋がるが、少し応答率が落ち込むと「繋がらないコールセンター」になってしまう可能性がある。90%であれば市民サービスとして安心なラインである。

(4) 運営費削減のための工夫及びその影響額

- ・各所管局で管理することでバラバラになっているコールセンターを一元管理することで、全体的なコストダウンに繋がる。
- ・運営時間を見直すことで、シフト構成上重複している人コストの削減に繋がる。

(5) チャットボット、有人チャット等に関する御提案

- ・コールセンターとチャットボットが一体化することによりFAQの連携、相互の回答のブレを防止することができる。
- ・チャットボットは日々改善することを前提に導入を行わないと効果はでない。
- ・チャットボットのKPIについて各社解釈が異なるため、明確な指標を提示する必要がある。

(6) (5)の御提案の想定されるKPI

- ・1次対応完結率、総受電数の軽減率、1受電あたりコスト。
- ・チャットボットのKPIについて、各社基準が異なるため、明確な基準を設定しておく必要がある。

(7) コールセンターの通信設備をオンプレミス、クラウドどちらを想定しているか

- ・BCP、繁閑差の効率的吸収に資するためクラウドを想定
- ・オンプレミスは、構築時に最新の状態であっても5年間の期間に内部システムや仕組みが時代遅れになることが懸念される。その点クラウド構築をすることで、内部システムや仕組みを頻繁にアップデートすることができる。
- ・クラウド化することで、ユーザ数や機能を柔軟に拡張できるため、オンプレミス構築時に、過剰なリソースの購入をする必要がない。

(8) その他の御提案

- ・5年後の問合せ対応数の変化は限定的と考えられ、電話での問合せを希望する住民の存在は見込まれると想定している。
- ・運営期間について、昨今のAI技術の進化を考えると現段階で5年後までの契約をするのは危険だと考える。その時点の実態を反映できると好ましい。
- ・コールセンターの満足度調査について、現在はコールセンターの利用者を対象としているが、対象を広げて職員にも調査を行うことで、更なる品質向上が見込まれる。
- ・電話、メール、チャット、LINE、ホームページ等あらゆるチャネルを有効的、効果的に活用することも可能になっている。