



松山市

FAQのレポート情報から 市民のニーズを予測 予めFAQを用意することで 繁忙期の問い合わせ数が削減

愛媛県松山市は、今年、市政施行130年を迎える。50万人以上の人口を誇り、2000年には中核市として指定されている四国地方最大の都市だ。同市は2006年より「松山市コールセンター」を設立。年間約10万件の問い合わせを一括で請け負っている。2018年2月には、コールセンターシステムのリプレイスに伴いFAQシステム『OKBIZ. for FAQ』を導入。システムを導入した経緯や導入効果について、市民部市民相談課副主幹の古田真樹氏に話を聞いた。



松山市 市民部 市民相談課
副主幹

古田 真樹 氏

「松山市コールセンター」では年間約10万件の問い合わせに対応

愛媛県松山市について教えてください。

松山市は、愛媛県の中央部に位置し、穏やかで美しい瀬戸内海に面しており、一年を通じて気候が温暖で雨の少ない過ごしやすい地域です。利便性に優れた街の西側は海、東側には山があり、都会の快適さと田舎ののどかさの両方を合わせもっています。

また、日本最古の名湯といわれる道後温泉や、市の中心には、全国でも貴重な江戸時代から残る天守を有する松山城があります。さらに近代俳句の礎を築いた正岡子規の存在などもあり、「いで湯と城と文学のまち」と言われている

ほど文化的魅力が豊富です。古くから四国遍路のお遍路さんを迎えてきた町らしく、旅人を温かく迎え入れる「おもてなし」も息づいています。高質な都市機能と、豊かな自然、伝統ある歴史・文化等を活かし、「人が集い笑顔広がる 幸せ実感都市 まつやま」を将来像に、市民の皆さまと一緒にまちづくりを進めています。

市民相談課の業務について教えてください。

市民相談課では、日常生活上の一般的な困りごとなど市民の皆さまの様々

な問題や悩みについて解決のサポートを行っています。

また、弁護士やファイナンシャルプランナーなど専門家のアドバイスを受けられる相談や消費生活相談員が、契約のトラブル、訪問販売、悪質商法、欠陥商品など消費生活全般に係る相談も行っています。

さらに、「市長へのわがまちメール」など市民の皆さまから市政への提案など広聴業務や、市民便利帳の発行、総合案内所の運営及び松山市コールセンターなどの案内業務を行っています。

このコールセンターは、2006年（平成18年）に開設し、市民の皆さまからのお問い合わせを一括で請け負っています。年間約10万件の問い合わせ対応を行っております。

市民の皆さまからの問い合わせは、ごみの分別方法から、市役所での手続き、イベント情報、休日・夜間救急、施設の

案内など幅広く、コールセンターで回答が可能なものは対応を行い、担当課に依頼をお願いする必要のあるものは取次を行うという形をとっています。また、WebサイトのFAQページの精査及び作成支援等も行っています。



FAQページのユーザービリティが悪く、職員の負担も増えていたのでFAQページの改善は急務になっていた

2018年2月より『OKBIZ. for FAQ』の運用を開始されました。それ以前はどのような状況だったのでしょうか。

FAQページは用意していましたが検索機能が無く、欲しい情報になかなか辿り着きづらい状況でした。また、アクセス状況などの分析ができず、FAQが市民の皆さまにとって有益なものか把握することができませんでした。このため、FAQ改善に着手しづらい状況が続き、また、問い合わせのためにわざわざ

ざ市役所へ電話をかけるというのは、市民の皆さまにとっても負担となります。電話での問い合わせが減らず、対応する職員の業務量も逼迫している状態でした。

市民サービス向上と業務効率化を実現するためにも、FAQの改善は急務となっていました。

さらに、FAQページの管理負担・属人化も問題となっていたため、FAQシステムの導入を検討しました。

そうした状況で『OKBIZ. for FAQ』の導入をお考えいただいたということですね。導入の際、他社のツールも検討されましたか。

はい。システム保守の負担を減らすために、クラウドサービスであることを前提とし、その上で操作性とセキュリティの要件を満たしているかを検討のポイントとしました。オウケイウェイヴの『OKBIZ. for FAQ』は、クラウドサービスでありながらもメガバンクを始めとした金融機関での導入実績も豊富で、当市が要求する操作性とセキュリティの要件を満たす製品であったことから、価格と技術提案等を総合的に評価し導入させていただきました。

よくある質問と回答集

松山市コールセンター TEL: 946-4894 (8:00~21:00・年中無休) FAX: 947-4894 Email: 4894call@city.matsuyama.shime.jp

<< 松山市HPへ戻る

※よくある質問と回答集では、文字検索機能を設けておりません。ご了承ください。現在、質問と回答は 1426件公開されています。

分類名をクリックすると質問と回答の一覧が表示されます。

市政 (120)
松山市プロフィール (16) 国際交流 (6) 選挙 (12)
情報公開 (19) 広報・広聴 (16) 人事 (8)
市議会 (11) 契約 (21) 職員厚生 (2) その他 (9)
防災・安全 (64)
地域の防災 (5) 災害対策 (9) 災害予防 (39)
救急・救済 (7) その他 (4)
手続き・申請 (401)
総合窓口センター (15) 戸籍と住所 (112)
国民健康保険 (31) 国民年金 (23) 税金 (207)
公共施設予約 (9) その他 (4)
暮らし (421)
生活環境 (111) 消費生活 (6) 放置自転車 (20)
交通安全 (30) 平和行政 (3) 市民活動 (14)
都市整備 (153) 公害 (5) 下水道 (45) 上水道 (31)
その他 (3)
健康 (63)

ピックアップ

生活保護について知りたい
仮之内にスポーツ施設を作れないのですか？
浄水場など水道施設の民間委託について教えてください。

■ コールセンターに問合せのよくある質問 (過去1ヶ月間)

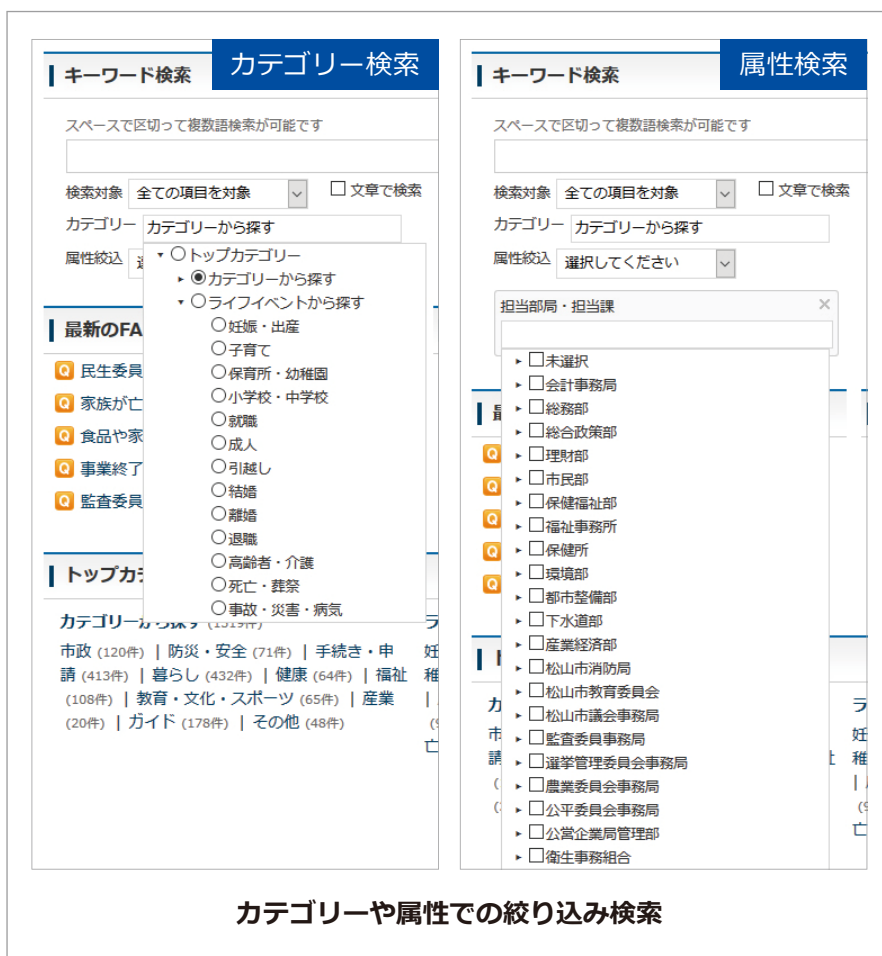
質問

家庭ごみの出し方について教えてください
市外に住んでいるのですが、松山にある「戸籍」または「身分証明」を請求するにはどうすればよいですか
住民票を発行してほしいのですが（住民票の写しの交付）
印鑑登録をするためには何が必要ですか？
戸籍証明を発行してほしいのですが（戸籍謄本・戸籍抄本・除籍謄本・改製原戸籍など）
印鑑登録しているものの返却を希望してはいけません（印鑑登録返却用紙）

『OKBIZ. for FAQ』導入前のFAQページ

『OKBIZ. for FAQ』をご導入いただいてからはどのような変化がありましたか。

市民の皆さまにより快適にご利用いただけるようデザインのリニューアルを実施し、スマートフォン対応も同時に行いました。『OKBIZ. for FAQ』ではフリーワードでの検索はもちろんのこと、カテゴリを絞り込んだ検索や、担当部局・担当課で絞り込んで検索することができるようになっています。このあたりは、欲しい情報に辿り着きやすくなる効果があったのだと思います。また、FAQの作成画面も、ブログを書くような形で作りやすく、電話で受けた問い合わせの質問と回答を即座にFAQページに反映したりしています。



カテゴリや属性での絞り込み検索



『OKBIZ. for FAQ』導入後のFAQページ

導入後、繁忙期の問い合わせ数が削減、さらに職員の業務効率化にも貢献

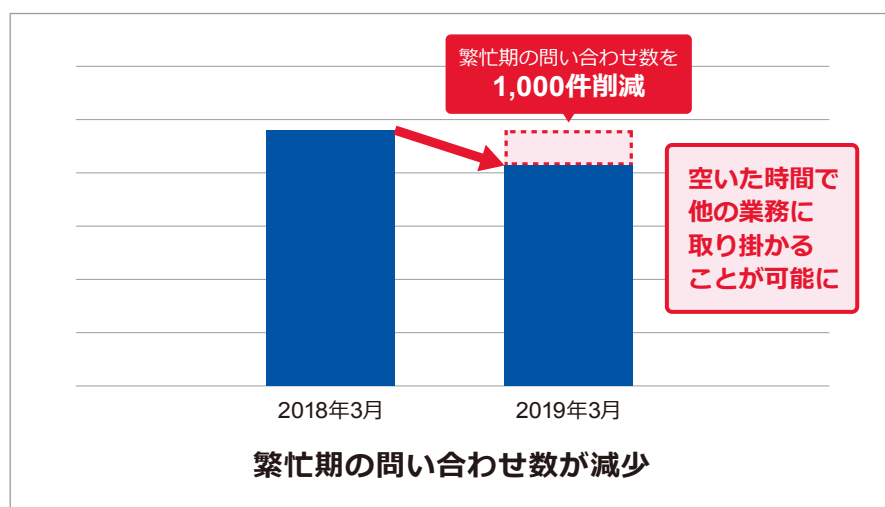
『OKBIZ. for FAQ』の導入によって効果を感じた点は他にもありますか。

『OKBIZ. for FAQ』では、FAQページのアクセス数や、検索履歴、0件ヒットログ(検索した結果、1件もFAQがヒットしなかったワード)といったレポート情報を簡単に確認することができます。これらは、日々刻々と変化する市民の皆さまの、「市役所に対するニーズ」であることに気づきました。

例えば、2018年に民泊新法(住宅宿泊事業法)が施行された際は、FAQサイトで「民泊」というキーワードが多く検索されていることがレポート情報から確認できました。その後すぐに民泊に関するFAQを掲載しました。

レポート情報を閲覧しながらFAQを改善し、市民の皆さまのニーズに応えられるFAQページへと進化させることはもちろんですが、その情報を市民相談課だけに留めるのではなく、各課へ「市民の皆さまの声」として共有することが出来ると考えています。

また、職員側も、電話やメールでの問い合わせ対応時にFAQを参照しながら回答業務を行うことで、回答の標準化や回答時間の短縮にも繋がっています。これらの点は当初想定していなかった効果でした。



導入して1年以上が経過していますが、定量的な効果はありましたか。

平成30年3月と平成31年3月を比較すると、問い合わせ数が1,000件削減(前年比約10%削減)されました。

3月は、小中学校の入学式・卒業式に関する問い合わせが集中し、1年の中で最も問い合わせが増える時期なので、予め想定されるFAQを今年から公開することにしました。その結果、FAQへのアクセス数が大幅に増加し、その一方で問い合わせ数が減ったので、FAQの効果があったのではと考えています。

問い合わせ数が減った分、他の業務へ取り掛かることができるため、繁忙期の問い合わせ数が減少したことは、市民の皆さまの期待に応えられたという意味でも、大変嬉しかったですね。

今後、取り組んでいきたいことを教えてください。

総務省が進める自治体戦略2040構想のもと、スマート自治体への転換が求められ、全国の自治体で作業効率の向上を目指し、AI(人工知能)やRPA(ソフトウェア・ロボットによる業務自動化)の実証実験に取り組む自治体が増加しています。我々も、市民相談窓口においてこれまで培ってきたFAQをベースにAIチャットボットなどを活用したより利便性が高くわかりやすい案内の可能性を探っていきたいと思います。

今後、自治体の経営資源が制約される中、AIやロボティクスを積極的に活用して、自動化・省力化を図り、より市民の皆さまに寄り添ったまちづくりに注力できればと思っています。

問い合わせ数削減・コスト削減など
多数の導入事例を公開中！

OKWAVE 事例

検索



株式会社オウケイウェイヴ

〒105-0001 東京都港区虎ノ門4-1-28 虎ノ門タワーズ オフィス 7階
TEL 03-6841-7681 (OKBIZ.セールス担当)

© 2020 OKWAVE, Inc.