

令和元年度第2回 横浜市広報企画審議会会議録	
日 時	令和2年1月28日(火) 14時00分～16時00分
開催場所	開港記念会館2階 9号室
出席者	伊藤 有壺、片桐 朋子、加藤 直裕、川井 節夫、佐々木 茂雄、佐藤 潮、 佐藤 華名子、柴田 典子、杉本 ひろみ、塚原 泉、トルオン ティ トウイ チャン、 林田 育美、春名 義弘、吉富 真里
欠席者	嶋田 充郎
開催形態	公開(傍聴者0人)
議 題	横浜市コールセンターにおける利用者満足度の向上について
議 事	(事務局) (事務局から横浜市コールセンター事業の概要と課題、今後の取組について説明)
	<p>(加藤会長) 事務局から説明のとおり、今回は「横浜市コールセンターにおける利用者満足度の向上」について皆様から御意見や御発言を頂戴したいと思います。参考までに、この中で横浜市コールセンターを利用したことのある方はいらっしゃいますか。</p> <p>(杉本委員) 最近は架けていませんが、数年前に(この審議会で)コールセンターを使った委員が私だけだったので、発言したかと思います。私は母の関係で高齢福祉の話をまとめて聞きたかったので電話しました。コールセンターは具体的にいろいろな項目を挙げて必要な書類について詳しく説明し、その上で区の担当へ引き継ぐということでした。ところが、(私自身に)時間がなくて、区の職員とお話するまで至りませんでした。説明は大変丁寧でわかりやすかったと思います。</p> <p>(加藤会長) 杉本さん御自身は、何か知りたい時や教えて欲しい時にコールセンターを頼りますか。それとも御自身で調べてしまいますか。</p> <p>(杉本委員) ものによって異なります。例えば、高齢福祉のようなものはコールセンターの方がいいと思って電話しましたが、ゴミの話などはAIなどで(ウェブサイト上で情報を)クリックすると質問がすぐ出てきます。資源循環局のコールセンターは以前につながりにくかった経験をしたものですから、ウェブの方が早いようであればウェブで。ものによって対応を変えています。</p> <p>(佐藤(潮)委員) インターネットで「(今回の議題である)横浜市コールセンター」を検索したら、職員募集などが出てきてしまい、「よくある質問集」を上手く見つけられませんでした。</p> <p>(加藤会長) (検索エンジンの)「Yahoo!」から「横浜市コールセンター」と検索したら職員の募集が出てきたのですね。「よくある質問集」には、おそらく市ウェブサイトからダイレクトに行く方と、検索サイトを使ってアクセスされる方といて、検索ワードによっては今のようなことがあるのでしょうか、横浜市はどのような工夫や呼びかけをしていますか。</p>

- (喜内課長) 今お話を伺い、そういうこともあるのかと思いました。横浜市ウェブサイトを見ていただくと、ページ最下部に横浜市コールセンターのボタンがございます。そのボタンからページを開くと、横浜市コールセンターの紹介の中に「よくある質問集」(Q&A)が載っています。トップページの画面からもアイコンをクリックすると、「よくある質問集」が開くようになっておりますので、ウェブページから御覧いただけます。
- (加藤委員) 市のウェブサイトからということですね。検索サイトからだど、アクセス数の多いものから上に表示される傾向があると思いますが、「違うことを知りたいのに」という御意見に対する解決策はありますか。
- (塚田課長) コールセンターの番号案内や質問集について、まだそのような検討まで至っていません。市ウェブサイトからアクセスしやすく、見やすくすることを念頭にしております。
- (加藤会長) 今のお話だときっと「住民票 Q&A」とか「ごみ Q&A」とか検索するとまた結果は変わってくるのですよね。
- 佐藤(潮)さんは横浜市民でいらっしゃいますか。
- (佐藤(潮)委員) はい、何十年も。横浜に生まれて横浜で育って。
- (加藤会長) では、横浜市民の経験として、市民サービスとしてコールセンターやウェブサイトをこういう風に解決したら分かりやすくなるというお知恵というかアイデアがありましたらお聞かせください。
- (佐藤(潮)委員) 若い方はウェブを開くと思いますが、私たちの世代は紙を使う人が多く、やはり広報紙が一番いい(媒体)と思います。もう少し地域住民に(コールセンターの存在を)PRするといいですね。そうすれば、多くの方に利用されるようになります。一つお聞きしたいのですが、コールセンター業務の民間事業者を8月に替えたのは何故でしょうか。コールセンターは、オペレーターの力次第というところがあります。折角慣れているオペレーターを替えれば、オペレーターのスキルは下がってしまいます。もう少しオペレーターのスキルを上げる教育に力を入れてくれれば、我々市民としてはいいのかなと。それとオペレーターより、専門知識のある担当部署に直接つないでもらった方が、市民目線としては安心感があるように感じます。
- (加藤会長) 市民からの問い合わせにワンストップで対応することを心掛けている理由や目的を説明いただけますか。
- (喜内課長) ワンストップを目標とする理由の一つは、所管課へ転送をせずに、取り次ぎなしでお問合せ内容にお答えするという市民サービスの向上という視点があります。市役所内の各部署の問合せ業務を効率化して、業務の遂行時間を確保することで、効率的に業務を執行するというのも目的の一つです。
- (加藤会長) 昨年スタッフを替えられたというのは、総入れ替えなのか、それとも一部

引継ぎを行いながらメンバーをチェンジしたのかという点については、どうですか。

(喜内課長) 契約の更新時期にあたった昨年の8月から委託事業者が替わりました。今回の契約にあたっては多言語対応の拡充など仕様を少し変更したこともあり、改めてプロポーザル方式で、各事業者から提案をいただき、それを評価した結果、事業者が替わることになりました。

今回の事業者は前回とは異なる会社ですが、オペレーターは以前の事業者のオペレーターが約半数くらい残っていると聞いております。

(加藤会長) 他に横浜市民の方がいらっしゃれば、御意見を頂戴したいと思いますのですが、いかがでしょうか。

(塚原委員) (地域子育て) 支援拠点の利用者の主な年代は、30代40代ですので、ほぼスマホ世代です。館内にパソコンを自由に閲覧できるコーナーも作っていますが、利用する人はほぼいない状況です。皆さん(スマホで)検索されています。なので、スマホ世代やそれより下の世代が、シニア世代と交流を持つことによって、コールセンターに行く一歩手前の自己解決にどのようなにつなげられるかがポイントなのだなと、今回の資料を読んで思いました。ウェブサイトをわかりやすく改善することについては資料を読んで取り組んでいらっしゃることがわかったので、前回(の審議会で)話が出たとおり、市だけでなく区からも、さらに積極的にいろいろなところ(情報)にアクセスできるようにしてもらいたいなと思っております。

(加藤会長) 先程の佐藤(潮)委員と、塚原委員の意見を含めて、広報よこはまにもコールセンターの記載はあると思いますが、改めてどのように掲載していますというのをご説明いただけますか。

(大塚課長) 広報よこはまについては、一つひとつの記事にも問合せ先を掲載していますが、全体への御意見や疑問があったときにその方々にすぐにお問合せいただけるように、表紙の一番下の部分にコールセンターの連絡先を掲載しています。

(加藤会長) 一面の一番わかりやすいところということですね。

(大塚課長) はい、そうです。

(加藤会長) 続いて御意見いかがでしょうか。

(川井委員) 非常に細かな話ですが、私が体験したことをお伝えします。私はよく医者に通っていますが、その医者は私(の耳)が聴こえないことは分かっているのに(紙に説明を)書いてくれませんでした。3年位前に障害者差別解消法が成立し施行されており、障害者差別の部分には合理的配慮を無視することは差別であるという大きな項目があります。つまり、聴こえない者がどういう症状で困っているか、どうしたら良いのかを医者は説明しなければなりません。また、医者は、「インフォームドコンセント」といって患者に対しては説明する必要があります。結局、その医者は書いて説明をし

てくれなかったため、その後は別の医者に相談しています。
こうした合理的配慮を実施してくれないケースの相談を横浜市の（担当）部署に持って行っても、すぐには解決しないと思います。個人的な細かい問題に対しては、コールセンターでは（対応することが）ちょっと無理ではないかと思うのです。ですから、コールセンターの改善という話ではないかもしれませんが、障害者はそのような光の当たらない部分をいろいろと抱えていて、そういうことも話せる必要があると思います。

それと、一つ言っておきたいのは、この資料を見ると、電話番号は書いてあるけれど FAX 番号が書いてないですね。これまでも何回も言ってきましたが、電話番号しか書いてないと、聴覚障害者は「自分には関係ない」と思ってしまいます。（今日の資料の）後ろのほうにも、電話のかけ方の絵は出ていますが、メールアドレスは載っていませんし、FAX でイラストのような言葉をやり取りしようと思うとすごく大変です。この資料では、聴覚障害を念頭に置いてないように感じてしまいました。

今回の審議会では、A I 等の活用を前提とした利用者サービスの向上及びコールセンターの運営について聞きたいとのことですが、音声認識はかなり発展しています。私は聴こえない者を集めて、うまくコミュニケーションできるようにしようと研究会を行っていますが、A I を利用した音声認識などの取組をしようとするとお金がかかります。お金については、自治体では無理で、国でやってもらってくださいという話になってしまいます。国で取り組んでいるところはありますが、なかなかうまくいきません。今日ここにいる通訳者の人たちを我々は「情報補者」と呼んでいます。情報を保証してくれる人たちです。しかし、いかにせん人数が足りません。用事があって、いろいろなところに行きたいと思っていますが、それに付いてきてもらうのは大変です。法律で保障されているけれども、支援する人数が圧倒的に足りない状況なのです。この現状で我慢しろと社会から言われているように、聴覚障害者は感じていると思います。

（加藤会長） 冒頭の御説明で、FAX、Eメールでも問合せを受け付けているとありましたが、実際の電話対応の取組はわかりましたが、FAX・Eメールの対応についても教えていただけますか。

（喜内課長） FAX・Eメールについても対話形式になっていますが、基本的に電話対応と大きく変わりません。市民の方から FAX が届くと、オペレーターがそれを拝見して、Q&A や広報物等で回答できるものは質問に即した内容を作成してお返しするというような流れです。Q&A や広報物がないものや個人情報を含むもの、個人的なお問合せ等は所管課での対応が必要になりますので、その FAX を所管課に引き継ぎ、所管課から回答するという流れになっています。電子メールも FAX と同様の流れになります。

（伊藤副会長） 今のことにつながることで質問ですが、確かに市ウェブサイトのトップに

は FAX 番号がありませんね。それで、コールセンターを検索すると欄の下の方に番号が分かれて出ているので、確かに FAX 番号がトップから見られないというのは仰るとおりだと思います。資料では、オペレーター(の人数)が大体 60 人ということなので、電話、外国語、FAX、Eメールのそれぞれの対応がどのような割合になっているのか、現在問題なくスムーズに進んでいるのか教えていただけますか。

(喜内課長) 電話については、冒頭で御案内したように、架かってきた順番にオペレーターが対応するという流れです。Eメールについては、日ごとに変わりますが、Eメールに対応するスタッフを設け、数名で対応しております。FAX は入ってきた時点でオペレーターが受け取って順番に対応しております。件数の割合は電話が非常に多く架かってきますので、電話対応に多くの人数が割かれている状況です。具体的に担当分けをしている訳ではありませんが、そのうちの何パーセントかが、今のような流れで FAX と Eメール対応に当たっています。具体的に、令和元年度の対応件数が約 53 万件で、電子メールが約 4,600 件、FAX が 74 件です。

現在そのような形で運用ができている状態で、課題として、電話に関しては件数が非常に多くなっていますので、順番にオペレーターが対応していても取り切れず、つながらなくなってしまうものがあるということが課題です。また、対応はできていますが、Eメールも件数が非常に多いです。令和元年末で約 4,600 件ですが、平成 30 年度は年間で 3,100 件でしたので、すでに昨年度を上回っていて対応に追われているという状況です。

(加藤会長) まだご意見を伺っていない委員の方もいらっしゃると思いますので、意見を伺っていない方からお願いしたいと思います。

(佐々木委員) 質問というかお願いがあるのですが、資料 20 ページの利用者満足度向上の取組の中に、チャットボットの導入というのがありますよね。資料を配られた時になんだろうと思いました。高齢者というのは必ずしもパソコンを使う人ばかりじゃないですよね。固定電話でいろいろと連絡を取ったりするから、電話でこんなことを聞いたらおかしいのではないかと思われることをチャットボットで聞くというのは非常に気が楽で、いいのではないかと思います。ですから、これをいつ頃導入するか。ぜひ、固定電話からも対応できるようにしたり、チャットボットに愛称でもつけていただいてもいいかと思います。

(加藤会長) 今の佐々木委員の御指摘について、何かありますか。

(喜内課長) 仰るとおりチャットボットは 24 時間対応できるということと、電話によらずお問合せ手段を多様化させることができると考えております。令和 2 年度中に運用を開始したいと、検討しているところでございます。

(山岸部長) 今、佐々木委員と先程、杉本委員からもありましたように、資源循環局ではチャットボットを使っているというお話もありました。いろいろな手段

で聞けるということが大変重要になってきますし、働き方も様々で、なかなかコールセンターがやっている時間に問合せができないという方もいらっしゃると思います。また、チャットボットによってコールセンターに入る件数が減れば、お待たせすることもなくなってくるということもありますので、お客さまのニーズを踏まえて、問合せ（方法）の選択肢が広がるということが重要だと思います。今申し上げたように、実は、この2月から3月にかけてどんなチャットボットができるかということ、業者に手を挙げてもらって対話しようということで事業を進めております。対話を受けて令和2年度にチャットボットの仕組みを導入したいと取組も進め、AIの活用も進めていきたいと考えております。

(加藤会長) では、続いて女性の佐藤委員をお願いします。

(佐藤(華)委員) いろいろな取組をされていますが、それでもまだ課題があるんだなあと感じているところです。質問ですが、令和元年に4.8倍も問合せが増加した原因は何ですか。

(喜内課長) 厳密には確定ではありませんが、2点ございます。一点はウェブサイトを更新して、どのページにもフッターにコールセンターの番号が表示されています。それをご覧になった方がお電話されている状況かと推測されます。お問合せをしやすくなった点は便利になりましたが、それによってつながりにくくなっているという状況でもあります。2点目が、8月にコールセンターの事業者が変更になり、スキル不足により電話対応を処理できる件数が変更前と比べて大きく減ってしまったというのが原因かと思えます。課題の御説明で申し上げたとおり、対応件数が30年度と比べて少なくなり、入る電話は非常に多くなっていますので、その分つながりにくくなり、(問合せ件数が)大きく増えてしまっています。

(佐藤(華)委員) 増加分の問合せ内容は、全体の内訳に比例しているのでしょうか。

(喜内課長) 実際に(電話が)つながらなかった分は、どのようなお問合せか判別できませんが、いただいたお問合せで、このジャンルが増えたというものは特になくて、全般的にお問合せが増えている状態です。

(佐藤(華)委員) お待たせしてしまうデメリットもありますが、基本的な姿勢としてはコールセンターをもっと活用してもらいたいという姿勢ということですか。

(喜内課長) 基本的には、ぜひ活用していただきたいと思っています。ただ、つながりにくくなっている状況の中で、お問合せしないで解決できるもの(への対応)やインターネットから問合せ先にたどりつけるような取組を行った上で、コールセンターでないと対応できない部分はぜひお電話いただきたいと思っています。

(佐藤(華)委員) コールセンターを利用されるユーザー層は、こういった年齢層の方が多いのですか。

(喜内課長) コールセンターは、毎年お客様満足度調査を行っております。今年度は事

業者を変更したので、まだ行っていません。昨年度までの状況について今
お答えできる資料がありませんが、調査では年代や満足度も伺いながら毎
年改善するような仕組みを取っています。今年も遅くなりましたが、事業
者の変更が進みましたので、この2月から満足度調査を実施して、(ユー
ザーの) 属性や満足度を伺って、改善をしていこうと思っています。

(佐藤(華) 委員) 例えば市のツイッターでダイレクトメッセージを送れたりとか、コメント
をしたり、そういった対応はできますか。

(喜内課長) コールセンターで発信を行うことができるかということによろしいです
か。

(佐藤(華) 委員) 市の広報として、何か SNS のダイレクトメッセージを送ったり、質問を
受けたりすることができますか。別の手段として。

(塚田課長) 広報課でツイッターをやっておりますが、一方的に配信している状況で
す。今後の話ですが、来年度の LINE での情報発信を検討しているところ
です。LINE はやり取りをするツールですので、問合せを受けたり回答し
たり、そういう仕組みができるか検討しているところです。

(佐藤(華) 委員) 多様化、複雑化する中でコールセンターは電話という一つの手段で、若い
方はウェブなどで調べて自己解決する手段があります。電話をかけるとい
う方は、すぐその場で知りたいという方と、比較的年齢層が高い方であま
りパソコンを使用しない、慣れていない方が多いと思います。新しい意見
という訳ではありませんが、佐藤(潮) 委員が仰っているように、人材に
依ってしまうのかなと思っています。外国語対応を始めることについて、
以前の質が担保できるかなと思っていたのですが、人材の育成は早急に必
要とされるのではないかと感じています。後は、コールセンターだけでは
ない対応を今の状態でも十分にされているかと思しますので、また何かあ
ったら申し上げたいと思います。

(加藤会長) では、事務局からお願いします。

(山岸部長) 佐藤(華) 委員が仰っているように、人材育成はとても重要なところで、
予算がたくさんあってオペレーターを 30 人も 40 人もプラスできれば違
ってくるでしょうが、それが難しいというところでオペレーターの育成、
研修もとても重要だと思っています。

現在、業者の方に少し(育成に) 力を入れてもらっていて、以前の事業者
の頃から来てくれているオペレーターもいますが、新しい人もいるとい
う中で、「新しいオペレーターの力をどう高めていくか」というところに力
を入れています。経験していくと(電話を) 取れる件数も増えてくるので、
そこは仰っているように我々も重要だと感じていて、ぜひとも協力して進
めていきたいと思っております。

(加藤会長) 時間も少なくなってきました。先程、佐藤(華) 委員からもあったように、
コールセンターをもっと活性化したい、利用して欲しいという流れの中

で、AI の活用を前提としたコールセンター運営の効率化という部分と天秤にかけると効率化についてはまだまだいろいろなアイデアがあるかと思しますので、この後伺う委員にはその点も含めて御意見をいただきたいと思いますが、いかがでしょうか。

(林田委員) 私はこの「効率化」という部分について明確な意見を持っている訳ではないので、ここまでの議論に重複するかもしれませんが、それでもよろしいでしょうか。「コールセンターにおける利用者満足度の向上」ということがテーマになっているかと思いますが、御説明を伺って一番気になったのが、コールセンターの電話がつながりにくいということかと思えます。様々な御説明からその分析もわかりましたが、電話がつながりにくい状況ならば、満足度が上がる訳がないと思います。利用者からするとコールセンターに電話をしているのにずっと話し中というのはこの時点でイライラが募ると思いますし、理由の二つの項目として挙げられていましたが、ウェブサイト電話番号がヘッダーフッターに記載されていること。もしかしたら、検索に時間がかかることで、すぐに電話をかけてしまうという方もいらっしゃるでしょうし、処理件数が減っているということはオペレーターのスキルが原因だとしたら、早急に対策を打たないといけないと思います。この件と運営の効率化は若干相反することで、裏腹になってしまいます。丁寧にやればやるほど効率化できない場合もありますし、一方で落とすところがどこなのかということを担当の部署が考えなければならぬと思います。もう一つ、事業者を8月に変更ということでしたが、5年後ぐらいにまたプロポーザルをやるということで、そうすると5年後にまた変更になる可能性も出てきます。そういうことを考えると、業者にどこまで求めるかということと、業者がどういう形で運営の効率化をするかということプロポーザルするのか、非常に難しい観点だと思います。コールセンターの利用者の満足度を上げるための丁寧な対応をしつつ、運営の効率化をきちんと提案した業者が勝ち取るということになるのかと思います。でも、どこを落とすところとして市が求めるのかというところは、かなり相反するところでもあるので、ものすごく斬新なアイデアを出さない限り現状の打開というのは容易ではないと思います。AI の活用という点で言えば、川井委員が先程仰ったように、聴覚障害者に優しい取組はないのかという提案もされましたし、そういうところまで目配り気配りをしながらAI の活用を前提としつつ、効率化も探るということをしていかなければならないのかなと思いました。私自身は具体的なアイデアを持っている訳ではありません。この先の具体的な考え方をこういう方向ではないかということだけ、この場では述べさせていただきます。

(春名委員) 私はコールセンターを使ったことがありませんが、たまたま同僚の御家庭で、つい最近御不幸があつて、名義の書き換えなど、いろいろな手続きに

ついて聞こうと思ってコールセンターに電話したのですが、4、5回かけてもつながらず、結局、区役所に行って話を聞いてきたという話でした。電話の一番イライラするところはつながらないということと、たらい回し、待たされるということだと思いますが、2、3年前に話したことがあります。新聞社もコールセンターのような役割を持っていて、記事や市内の催し、市役所に対する意見などが新聞社に架かってきます。一つひとつ答えていく訳ですが、最近かけてくる人は、早く答えを知りたい、自分の納得のいく方向に答えてほしいという気持ちがあるので、聞き役に徹していますが、意見や質問は実は一番の宝になるんですね。次に生かすことができます。記事やPRにこうした御意見を生かしていきたいなと思っています。

それから、効率的な運用という私もアイデアがあるという訳ではありませんが、時期によって（問合せが）集中する質問があるので、質問専門のチームを作るとか、区役所に長く勤務していたOB、OGを活用してアドバイザーとして雇うといったこともいいのではないかと思います。電話する人はすぐ知りたいという人が多いですね。そういう人の気持ちを和らげるためにAIというのを活用できないか。それから、障害者やジェンダー、外国人などいろいろなダイバーシティ的な情報発信をAIで実現していただきたいと思っています。

(加藤会長) 続いて、片桐委員をお願いします。

(片桐委員) 私もこれだったらという解決策はなかなか難しいかと思っています。これだけ膨大な横浜市の業務を答えられるというのは、ものすごいスキルが必要だなと思います。場合によっては、(オペレーターは)各部門の方よりも他の部門のことも知っていないといけない訳ですから、相当なスキルがないと答えられないのではないかと。私共も比較的お客さまから問い合わせを受ける業務ですが、自分たちのことは自分たちでよく知っていますので、お答えしますが、よくご存知でない方とかは、どんなに説明しても受け手の方に本当に理解いただくことは難しかったりします。本当にお客さまに知っていただきたいことはホームページ上で案内するということはやっているつもりではありますが、横浜市に比べて情報量は少ないので。検索について、最近は「こんな方はこんなことも調べていますよ」という追加の情報を自動的に入れてくれる技術もあるので、そういったニーズを追いかけて行くしかないのかなと思っています。あとは行政のお仕事の在り方として、知らないことを知りたいということもありますが、分かりにくいということもあるのかなと個人的に思いました。それから、質問されたい方の中で何割の方は、全ての手段を使えなくて窓口にお越しになる方もいらっしゃると思いますが、実際にそのように窓口にいらして、お問合せされた方の情報を吸い上げていますか。

- (加藤会長) 具体的な数字などはありますか。
- (喜内課長) コールセンターにつながって、オペレーターがお話した方は把握しております。つながらなくて窓口いらした方については、窓口から私共に連絡をもらうようにしていますので、そういった御意見も件数も把握しております。ただ御案内して電話がつながらなかったことを仰らずに帰られた方も相当数いらっしゃると思います。
- (加藤会長) やはりそれも電話がつながりにくいといったところに端を発しているということですよ。
- (吉富委員) 商工会議所では議員をやっておりますが、私自身会社がありまして、会社の方で横浜市や行政のいろいろな受託をしています。事務局を受けるときもあり、私自身が問合せ先になることも時々あります。まず一つ、コールセンターで 60 席というのは最大稼働してということでしょうか。稼働率はどの位ですか。
- (喜内課長) 時間帯によって異なりますが、15 席から 30 席程度が主な配置数です。
- (吉富委員) 休憩時間もあると思いますので、ローテーションを組むというのが難しいと思いますが、大事なことは電話を架ける人たちをなるべく待たせないことと、Q&A をいかに持っておくかということだと思います。先程、ホームページにも Q&A を御紹介されているということでしたが、ほんの小さなことでも問合せがある場合もあるので、(日々) 更新していかなければいけません。日々 Q&A の更新はされていますか。
- (喜内課長) Q&A の更新については、各事業や制度を持っている所管課がネットワーク上にアクセスして、更新・登録するということになっています。年間に何回か私共の方から更新を呼び掛けたり、新たな事業や制度が始まる時は所管から登録したりすることもあります。
- (吉富委員) そういうところがすごく大変だなと思います。自分が電話されない方も多いと思います。一度自分自身も電話をかけたことがあるのですが、大体ネット上で調べてほとんどネット上で解決してしまいます。業務の中で電話を架けてこられる方は高齢の方が多くて、こちらは場所の説明など懇切丁寧に説明してもなかなか通じなかったり、発音を聞き取ってもらえなかったりということがあります。一件に時間がかかるということもあるので、稼働率が原因でつながりにくいということもあると思いますが、一件に時間がかかることが多いよりもいいのではないかなと思います。まずは身の上話から話をする方もいて、なぜそうなったのか前段階をずっと話す方もいらっしゃるので、電話を受けた以上は聞いて差し上げたいと思うので、時間がかかるということも考えるといいのではと。ホームページとかは(横浜市も) 分かっているところだと思いますし、(新市庁舎へ) 移転すると移転の問合せの入電件数も増えてしまうので、その対応のために人を増やすとかスケジュールを考えていただければいいのではないかと。

- (加藤会長) 続いて柴田委員、何かありますでしょうか。
- (柴田委員) 広報企画審議会に参加するのが初めてなもので、前提のことがわかっていないのですが、今回のお話を伺っていて、コールセンターの満足度の向上ということで考えますと、まず件数が多くなったことについて件数を適切に減らすということと、その上でコールセンターのオペレーションを効率化することだと理解しました。どのように適切に減らすかという点ですが、たくさん御意見がありました、問合せ内容の性質や緊急性によって、使用するメディアが変わると思います。健康状態やさまざまな要因があって、情報の検索力と情報処理力が変わってきますので、その人によって最適な相談窓口が変わってくると思うんですね。すでに間口の広い相談方法を検討されていて、大半が実現できているのはいいことだと思って聞いていました。もう一方のオペレーションの効率化について、私も AI を使ってどうかというと「こうです」という御提案をできるわけではないのですが、企業の使い方を見ると AI を多様な側面から活用しています。60 名はいるけれども 30 名のコールセンターのオペレーターの時間帯に合わせたシフトですとか、オペレーターの得意な最適な案件をその人に回すというものもできると思いますので、いろいろな側面での使い方がありますよね。ですので、オペレーションの問題では、今現在どんな課題があるのかという洗い出しが必要ではと思っています。コールセンターの中で具体的にどんな課題が挙がっているのか、ということが今回の御説明には無かったと思うので、今現在挙がってきていなくても、どんな課題があって、優先順位がどうだろうという検討していくことが大事だと思います。可能であれば（オペレーターが）半分変わられたということですが、日々稼働しているオペレーターの方々の知恵が豊富だと思いますので、意見収集をしっかりとするというのが欠かせないかなと考えておりました。
- (加藤会長) オペレーターの方々の日報などは出ているのですか。
- (喜内課長) 個人の日報というよりも、毎日事業者から日々の件数や問合せ内容について市の方に報告を受けています。
- (加藤会長) オペレーターのシフトとありましたが、問合せが多い時間帯の傾向がありますか。
- (喜内課長) 週明け月曜日の午前中が一番多いです。平日が全般的に多いですが、週明け月曜日と夕方、日中の混み合う時間は問合せが多くなります。
- (加藤会長) やはり月曜日はシフトを厚くしているのですね。
- (林田委員) オペレーターの方々自身が感じる課題は集約していますか。
- (喜内課長) 形式を決めている訳ではありませんが、新しいオペレーターの研修についてシミュレーションの仕方や資料など以前から従事しているオペレーターの意見を聴きながら、事業者の方で実施していると聞いています。
- (加藤会長) 市民の方の意見の集約はしていますか。

(喜内課長) オペレーターの応答記録があるので全件見ることができます。その他週一回、我々と事業者とで報告会を持っており、その中で特に目立ったご意見や苦情などをオペレーターから聞き取って意見交換をして対応改善を図っています。

(加藤会長) コールセンターとして抱えている一番の問題点はありますか。

(喜内課長) 現状では2点、電話が繋がらないことに御意見をたくさんいただいています。オペレーターのスキル不足が、事業者の移行直後から事業者の努力によって改善してきていますが、いまだに誤案内・誤転送があり、Q&Aや資料の検索に時間がかかって一件の対応時間が長くなるということがあります。これはもうスキルを上げていくしかないのですが。

(チャン委員) 教えていただきたいこととお願いしたいことが何点かあります。17ページの統計データで、多言語の問合せの「その他の言語」は7言語ありますか。

(喜内課長) 英語・中国語・スペイン語、その他は韓国語、タガログ語です。

(チャン委員) 11ページに令和元年7月まで対応する言語と8月から対応する言語が書いてありますが、資料を見ると(外国人人口が)年々増加をしていますよね。横浜市は特にベトナムを初めアジア(出身者の人口)が増えています。研修生・留学生もかなり増えています。その中にアジア、ベトナムがないことがとてももったいないと思ひまして、実は(17ページ多言語問合せ件数の)その他の言語が平成30年度で17件しかないことが、すごくもったいないと思ひます。せっかく多言語を用意してくださったのに、なぜ(件数が少ないの)か、すごく疑問に思っています。なぜなら、私は横浜市内の外国人相談窓口で週1回(相談対応をしていて、)多いときは(相談件数が)40件なんです。簡単な電話の問合せもあるし、私が(代わりに)専門窓口にお問い合わせして折り返しすることもあります。それでも、残念ながら週1回だと(申込などの)期限が切れてしまいます。保育園の申込が、期限が切れてしまって申し込めないとか、県営住宅が間に合わないとか。コールセンターを活用してもらえるとすばらしいことだと思います。なぜなら、月曜日から金曜日まで年中無休で、夜まで対応というのはすごいことじゃないですか。言語を増やしていただいて、どの言語で対応しているか(外国人にとって)見易い方法を考えないといけないのではないかと思います。

もう一つLINEを検討するというので、LINEは無料アプリですよ。これはいいですよ。なぜなら、外国人留学生はお金がかかるからLINEなど無料のものを使って連絡をします。こういうLINEで多言語(対応)もできたら何よりもありがたいのですが、検討して欲しいと思ひます。

(加藤会長) では、最後に副会長からお願いしてよろしいでしょうか。

(伊藤副会長) 皆さんから貴重な意見を聴けましたので、今日は勉強になりました。特に、

冒頭に触れた AI は、まだまだ教育などの現場では試行の段階で、決定的なものはないんですね。行政で模範として、横浜市からも現状を教えてください、こちらも勉強しながら、それに対して意見を反映していくというようなスタイルもあるのかなと思いました。

生身の人間の質問と回答は、時間などまさに反比例するところがとても多いので、一つの回答は出にくいと思いました。しかし私が一番びっくりしたのは、区の代表電話も兼ねて（オペレーターが）60人でやっているのは、370万人都市にしては随分少ないと思って、どうなんだろうと思い、冒頭の質問をしました。引っ越してきて15年くらい経ちますが、自分の父親が亡くなった時の手続きと、会社の印鑑を変える時にどういう手続きが要りますかというようなことで2回くらいしか電話していません。（いつもは）ほとんどインターネット上で調べていますが、（この時は欲しい情報に）たどり着くまでが複雑で途中で断念してしまって。そのような時に電話があるというのは、とても助かります。答えにたどりついて感謝しました。そういった意味で、十分に機能している中でさらなる拡充に向けてAIは突破口になるのではないかと思います。

(加藤会長) そろそろ閉会の時間に近づいて参りましたが、最後にもうお一人御意見があれば。

(杉本委員) 以前にお話したコールセンターの多言語対応化、ありがとうございます。実現してとても嬉しいです。タガログ語が入ったことはとても嬉しいのですが、ベトナム・ネパール（国籍の外国人）は人口が増えていて、しかも希少言語ということで通訳者がいないところで、横浜市も苦勞しているところだと思いますが、今後対応も考えていただきたいと思っています。先程、佐藤委員から多言語対応の事業者がYOKE（（公財）横浜市国際交流協会）から移ったという事で、質の担保について御心配があったと思いますが、YOKEに多文化共生総合相談センターという専門の相談窓口ができてるので、横浜市としては（コールセンターと）二つに分かれて対応できるかということで一層安心しております。

(加藤会長) たくさんの御発言ありがとうございました。それでは最後に広報・広聴に関して御意見や御質問がある方はいらっしゃいますか。では、これをもちまして令和元年第2回広報企画審議会を終了いたします。

(山岸部長) 事務局からの連絡事項

資 料	横浜市コールセンターにおける利用者満足度の向上について
-----	-----------------------------