

ベルシステム24、市民の問い合わせ窓口の一元化を実現する 「藤沢市コンタクトセンター」開設事例を公開

～コンタクトセンターのオムニチャネル化による自治体DXを支援～

コンタクトセンターアウトソーシング事業を全国で展開する株式会社ベルシステム24（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員：野田 俊介、以下：当社）は、全国の自治体の中でも先進的な取り組みにより自治体DXを推進している藤沢市役所（所在地：神奈川県藤沢市、以下：藤沢市）に2023年10月に新設された「藤沢市コンタクトセンター（以下：本センター）」の運用を支援しています。市民サービスの向上を目指し、市役所での各窓口対応を一元化することで、窓口のオムニチャネル*化を実現した事例を公開しました。

「藤沢市DX推進計画」の重点施策の一つである「市民一人ひとりのニーズにあったサービスを提供し、誰もが安心安全で生き生きと暮らせる街づくり」の実現に向けた、藤沢市の取り組みについて紹介します。

▼藤沢市の事例はこちら

<https://www.solution.bell24.co.jp/ja/case/fujisawa-city/>

*オムニチャネル

本事例では、自治体と市民のタッチポイントを集約して、総合的に市民にアプローチをする方法を指しています。



藤沢市は、「藤沢市DX推進計画」および「藤沢市スマートシティ基本方針」を策定し、新しい街づくりに向けてDXの取り組みを推進しています。2020年に総務省が「自治体DX推進計画」を策定して以降、多くの自治体が計画策定を進める中、藤沢市はいち早く計画を実行フェーズに移しており、2021年までに累計567手続きのオンライン化を実現し、キャッシュレス化やRPAの導入も進めています。

市民からの問い合わせ窓口が複数存在していた藤沢市では、どの窓口に問い合わせをすれば良いかわからないため、問い合わせ件数や解決率に課題がありました。また、様々な窓口から市民の問い合わせが発生し、市職員が対応に追われ本来の業務に注力できないといった状況にありました。

当社は、この課題への解決策として、これまでに250以上の自治体向けコンタクトセンターやバックオフィス業務などで培った知見を活かし、問い合わせ窓口を一元化する「藤沢市コンタクトセンター」を開設

しました。一元化されたコンタクトセンターの開設と、問い合わせ内容のナレッジ化、FAQ 化を行うことで、市職員の業務負担軽減および市民サービスの向上に向けた取り組みを進めています。

藤沢市による先進的な取り組み、最新の自治体 DX 事例について、ぜひ本事例をご覧ください。

■導入事例の要約

導入前の背景や課題

- ・窓口の数が多く、市民がどこに問い合わせをすればよいか分からない
- ・市職員が問い合わせ対応に追われ、本来の業務に注力できない

導入サービス

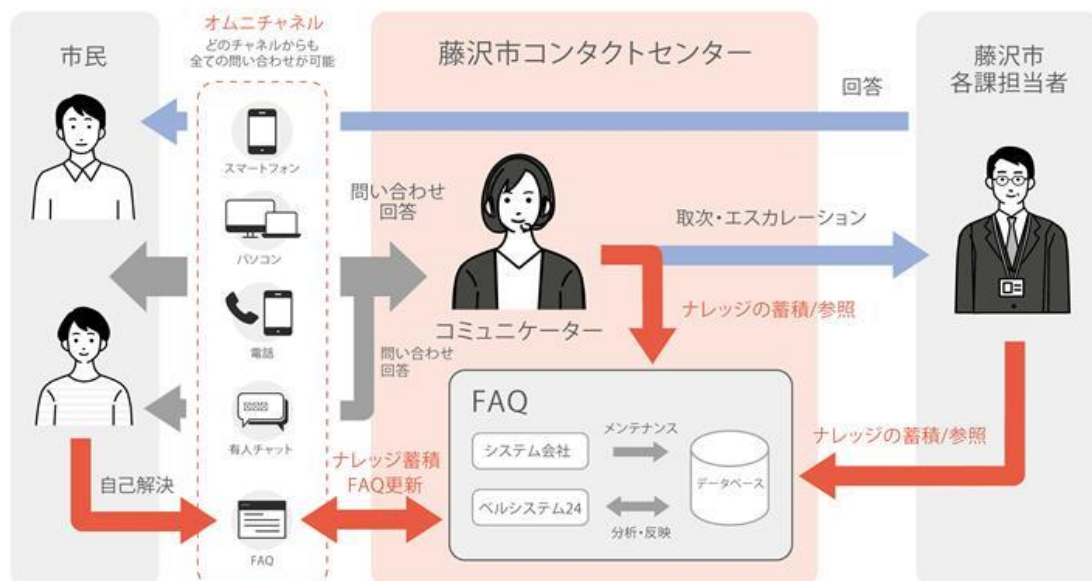
- ・行政では珍しいオムニチャネルによる問い合わせ窓口の一元化
- ・コンタクトセンターのコミュニケーターによる原則ワンストップの対応
- ・問い合わせ内容の活用によるナレッジ化と FAQ のチューニング

導入後の効果

- ・市民が時間や場所にとらわれることなく疑問を解消
- ・市職員の業務負担の軽減
- ・ナレッジの活用による市民サービスの向上

■ 藤沢市コンタクトセンター

各問い合わせ窓口をオムニチャネルで設置することで、市民が自由にチャネルを選択し問い合わせが可能に
問い合わせ内容を随時FAQとプラットフォームへ反映することで、効率的な対応と市民の自己解決に貢献



ベルシステム 24 について 企業 URL : <https://www.bell24.co.jp/>

1982 年に国内初の本格的なコールセンターサービスを開始。以来、企業と消費者の接点となるコンタクトセンターを中心とした幅広いアウトソーシング事業を展開し、業界のスタンダードモデルを創出してきました。「ヒト」と「テクノロジー」の力を掛け合わせることで培ってきた運用知見をもとに、様々なソリューションの開発・提供を通じ、当社のパーパスである「イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える」を実現してまいります。

本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

本件に関するお問い合わせ

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス 広報 IR 室

E-mail : pr@bell24.co.jp / TEL : 03-6896-6199