PressRelease

報道関係者各位

2024 年 7 月 31 日

株式会社ベルシステム 24

ベルシステム24、神奈川県鎌倉市と共同で、環境センターの問い合わせ対応の実証実験を開始

～市民の利便性向上と職員の業務効率化に向けた効果検証を実施～

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：梶原 浩、以下：当社）は、神奈川県鎌倉市と「電話対応業務に係るコールセンター実証実験に関する協定」を締結し、市民の利便性および職員の業務効率の向上にむけた効果検証を行うことを目的とした、市民等からの電話による問い合わせ対応の実証実験を開始しました。

当社は、2024 年 7 月より 9 月末までの期間中に、鎌倉市の「環境センター（今泉クリーンセンター）」での問い合わせ業務を、当社のコンタクトセンターにて行います*。

*実証実験の詳細は、鎌倉市の報道資料をご確認ください。
URL：https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/kisya/data/2024/20240626-2.html

■背景

鎌倉市では、市民等からの電話による問い合わせ対応について、市民サービス及び職員の業務効率の向上の観点から、外部事業者による「コールセンター」の導入を検討していました。

そのような中、鎌倉市の問い合わせ窓口の中でも、主に家庭ごみの分別や出し方、リサイクルなどに関する問い合わせが市民より多く寄せられる環境センターでは、地域毎のごみの分別や廃棄方法に関する情報サイトが少ないこと、粗大ごみの収集等に関する事前予約についても電話利用者が多いことなどから、電話での問い合わせ対応における職員の業務負担が重くなっています。

当社ではこれらの課題の解決を目指し、環境センターへの入電傾向といった現状把握から、データ収集・分析などによる課題の可視化を目的に、実証実験の共同実施に至りました。

■環境センターにおける実証実験の概要

・実証期間：2024 年 7 月 1 日から 9 月 30 日まで（予定）
・対応時間：午前 8 時 15 分から午後 5 時まで（月曜日から金曜日まで（祝日含む））

© BELLSYSTEM24, Inc.

・実施内容：

（1）コールセンターの構築：

・現状の問い合わせ情報や各種データを基にした、業務マニュアルやトークスクリプトなどの作成

（2）実証実験の実施：

・市民等からの電話での問い合わせ対応、各種データの収集・分析

（3）効果測定：

・対応件数や一次完結率、市への転送数（内容）　等のデータ収集・分析

（4）提案：

・検証結果を基に、市民サービスの向上および職員の電話対応業務の効率化に繋がる提案などを実施

■今後の展望

今回の効果検証の結果を基に、コールセンターの運営改善をはじめ、問い合わせ内容や頻度をナレッジとして蓄積・分析することで、市民向けの「よくある質問（FAQ）」の整備、電話だけでなくメールやチャットなど複数チャネルを活用した全庁の問い合わせ一元化に向けた運用構築など、職員の業務効率化と市民の利便性向上を両立させた提案を進めていきます。

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、さまざま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　広報室

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

© BELLSYSTEM24, Inc.