

## 平成30年度12月補正予算債務負担行為の概要

| 事業名                    | 担当課     |
|------------------------|---------|
| 鳥取市コールセンター設置・運営業務委託事業費 | 市民総合相談課 |

[単位:千円]

| 限度額     | 期間              | 財 源 内 訳 |   |    |     |         |
|---------|-----------------|---------|---|----|-----|---------|
|         |                 | 国       | 県 | 起債 | その他 | 一般財源    |
| 284,352 | 平成 30 年 ~ 36 年度 | 0       | 0 | 0  | 0   | 284,352 |

### 【事業の目的】

新庁舎建設推進本部でのコールセンター設置決定を受けて、本市の現状に合ったコールセンターの整備方針を基本計画として作成した。これに基づいて、全庁的な業務について、市民からの電話・FAX・メールにより寄せられる問い合わせ等を一元的に受け付け、FAQ等により一次応答等を行う「鳥取市コールセンター」を開設することにより、市民サービスの向上に取り組むとともに、各課業務の効率化及び市民ニーズの把握・分析により市政への反映を図る。

### 【事業の内容】

- ①鳥取市コールセンター構築業務  
コールセンター機能に必要な人的体制整備と育成研修実施、FAQシステム・対応履歴管理システム等の関連システムの整備、電話機器整備及び回線ネットワークの構築等を行う。（平成31年3月～8月）
- ②鳥取市コールセンター運営業務  
代表電話交換業務のほか、市民からの電話・メール・FAXによる問い合わせ等に対して、FAQをもとに応答する。また、災害時等の緊急業務対応のほか、定期的報告協議と運営管理を行う。在留外国人や外国人観光客などに広く対応するため、多言語対応サービスを導入する。（平成31年9月～平成36年8月 5年間）

### 【これまでの関連する取組み】

- 平成28年度 コールセンター導入先進地視察(奈良市、高槻市)
- 平成30年度 鳥取市コールセンター基本計画策定業務委託

### 【今後の取組み】

- 平成31年2月 委託業者 選定
- 平成31年3月 委託契約 締結
- 平成31年3月～8月 開設準備
- 平成31年4月～ 広報・周知
- 平成31年9月 試行運用開始
- 平成31年10月 本運用開始