



神戸市  
市長室 広報戦略部  
広聴担当 三浦 様

神戸市  
市長室 広報戦略部  
係長 藤田 様

パーソルワークスデザイン株式会社  
サービスデザイン本部 公共営業部  
営業企画課 課長 大川

年間25,000件以上の“通報”を速やかに対応。  
報告だけでなく『改善提案』もしてくれるのが魅力

## Before

- 道路や不法投棄の通報が、年間25,000件以上
- 現場に行きたいのに、電話を取るのに必死
- 外部に委託しても『たらい回し』にされてしまわないか不安

## After

- 1次受けについては“完璧に”さばいてもらえる
- 事実の報告だけでなく、同時に『改善策』も出してもらえる
- 85%以上の職員が通報センターの必要性を実感している

### 組織概要

神戸は、海と山の迫る東西に細長い市街地を持ち、扇状の入り江部に発展した理想的な港湾・神戸港を有する日本を代表する港町です。  
『六大都市』の一角として開港以来、舶来品や西洋文化の流入する『日本の玄関口』となり、今なお旧居留地や北野異人館街などの西洋風の街並みに、その歴史や影響を見ることができます。「観光地」としても、その街並みだけでなく、神戸ハーバーランドや有馬温泉など、多くの場所が挙げられます。  
その都市としての美しさは、ユネスコの『デザイン都市』にも認定されるほどです。

### プロジェクト概要

導入サービス	お客様相談センター・お問合せ窓口サービス
業種	官公庁
期待される効果	コア業務へ専念 業務効率化

## 1. 導入前の課題

### 年間25,000件以上の問い合わせ。職員が対応するだけで必死



「ゴミが不法投棄されている」「道路に穴が開いている」「ペットが亡くなってしまった」など、日々寄せられる問い合わせは、年間で25,000件以上。職員の皆様が事務所で電話対応をしていました。

藤田様：電話対応だけでものすごい時間をとられて…。例えば道路であれば、現場に行って状況を見て、修繕をしていくというのが本来の業務です。でも、電話を取って対応するだけで必死という状態でしたね。

現場では多くの残業が発生しているなか、「外部コールセンターに業務を委託しよう」という話が持ち上がりましたが、“懸命もあった”といいます。それは『たらい回し』です。

『たらい回し』は、コールセンターで起こりがちな代表的なクレームの1つ、同じ企業に問い合わせをしているのに「こちらの窓口ではありません」「あちらのコールセンターに聞いてください」と、対応を顧客に任せてしまうものです。それを危惧し、「委託するのであれば、一か所に集約できて、業務改善もしてもらえる会社に」という考えがあったようです。

電話を取る対象になるものは、下記のような窓口がありました。

- ①道路公園110番…道路の陥没、街灯の電球切れについての通報
- ②クリーン110番…不法投棄や野外焼却についての通報
- ③生活衛生ダイヤル…飲食店や理美容店の許可、ペットの登録

三浦様：ただ電話を受けるだけでいいのではなくて、『市民サービスを向上していくためにはどうしたらいいか』を考えてもらいたい。だから、きちんと分析ができる業者じゃないといけなですし、“提案”をしてくれるような会社が良かったんです。

## 2. 取り組み内容

### 前向きな提案と、自己完結。「この会社やったら、任せて大丈夫や」

窓口の1つである『クリーン110番』は、もともと別のコールセンターで対応していましたが、ちょうど契約も終わるタイミングだったため、公募を機に集約させることになりました。また、4つ目として次のサービスも追加されました。

④アプリ「KOBEぼすと」……神戸市が所管する施設や設備の不具合についての投稿受付。

このアプリは、位置情報が容易になったり、市民の皆様と情報を共有できたりするのが特徴です。ただ、内容としては『道路公園110番』という道路の通報を受け付けるダイヤルと内容も重複するため、**同じFAQを用いれば『KOBEぼすと』への対応も実施でき、相乗効果が図れる**と考えたのです。

アプリも加えた「4つの窓口」を受託したパーソルワークスデザイン。実は、以前よりテンプスタッフと協働で「行政事務センター」の対応を行ったり、神戸市職員向けの「PCヘルプデスク」も任されていました。そのPCヘルプデスクの特徴に「なるべくエスカレーションをしない」という点があったのです。

受託をしたのに、分からないことがあるたびに担当の社員など

にエスカレーションをしては、委託をしていただいた意味がありません。なるべく自分たちで完結できるように動き、どうしても聞かなければならない点だけを確認する。そして、**情報をもらったら、次からは自分たちで回答できるようにする**。そういった運用を続けていたのです。

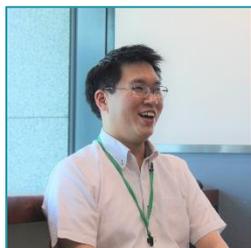
**三浦様**：1次受けはもう、完璧にパーソルワークスデザインさんがさばいてくれました。分からないことが生じても所管に確認をしたうえでコールセンター側から市民に回答してくれるんです。職員も必要な内容だけを伝えればいいので、すごく楽になりましたね。

一方で、委託した当初は各所の担当者は『大丈夫かな』って思っていたはずなんですよね、正直。ただ、**月次報告会でお話しするうちに、『この会社やったら、任せて大丈夫や』という雰囲気になっていきました**。

月次報告会という、一般的に過去1ヶ月の状況報告や情報共有の場と捉えられがちです。しかし、問題があった案件を取りあげ、ひざを突き合わせながら「こうした方がいいんじゃないか」としっかり議論をすることにしており、そのような**議論を積み重ねていくなかで、信頼関係を育んでいった**のです。

## 3. 導入の効果

### 改善を続けて件数を減少。85%以上の職員が、「今後も必要だ」



**三浦様**：いやあ、このコールセンターはすごく良かったなと。**直通で入ってくる件数は確実に減っています**。

実際、神戸市様が各事業所に向けてアンケートを取り、パーソルワークスデザインが行っているコールセンターについて『今後も必要だと思うか』

という質問を投げかけたところ、『必要』と答えた職員は85%以上になっていたといえます。

**三浦様**：コールセンターがあるから楽になったとか、コールセンターに助けてもらっているっていう意識がかなりあることが分かりましたね。

ホームページや様々な通知物の改善提案もすごくやってきていて、例えば『**この案内だと電話が増えてしまいますよ**』と提案してくれるのは、すごく助かります。他にも、『**こういった仕組みを導入すると、電話をするよりも簡単に問題解決できるんじゃないでしょうか**』という提案をいただいたり。

想定されていなかった仕組みも色々ご提案させていただいた

ことで、市民サービスがどんどん上がり『**やっぱり委託して良かったな**』と感じられているそうです。

**三浦様**：結構無茶振りをしてしまうんですけど、その無茶振りにすぐ回答してもらってるっていうのは、すごい大きいところなんです。やっぱり**何か聞いた時のスピード感が圧倒的に早い**ですよね。

**藤田様**：事実の報告に加えて、**ほぼ同時に改善策も出していただいている**ので、本当にそれはありがたいです。

通報受付を外部に委託するという今回のサービスの建付けについては、「多分うちだけです」と胸を張る神戸市様。通報という形でアプリを展開する市区町村は他にもあるようですが、その内容を結局は職員が対応しているのが実際だといいます。**通報を受け、それをさばっていくコールセンターまで丸ごと委託している成功例は、これまで見かけたことがない**ようで、「この作業が本当に助かるんですよ」とのお言葉。

**三浦様**：今後についても、様々なソリューションを提案いただきながら、市民サービスを向上し続けていきたいですね。

### パーソルワークスデザイン株式会社 プロジェクト担当者のコメント



神戸市役所様が課題とされていた「市民サービス向上」「職員様の業務負荷軽減」という相反するミッション。「運用からの課題洗い出し」「改善施策の提案と推進」が見事にマッチし、成功に繋がっていると考えております。神戸市役所様から多くのご相談をいただくことで、次の提案にも繋げやすく、共に運用をより良く改善させていく関係性が積み上げられ、「プラススパイラル」になっていると強く感じます。通報系の窓口はスピード感が求められ、総じて職員様の負荷が大きくなる傾向にあります。しかし、「職員様がやらなくてもよい部分」は我々が運用することで、負荷軽減だけでなく「問合せ窓口の集約化＝連絡先を迷わない」など、市民サービス向上にも繋がる為、より多種多様な分野の窓口集約を目指していきたいと考えております。

### パーソルワークスデザイン株式会社

本社 | 〒171-0014 東京都豊島区池袋2-65-18 池袋WESTビル  
電話 | 03-6907-4481 (受付時間 平日 9:00~18:00)

会社ホームページは  
こちらから

