

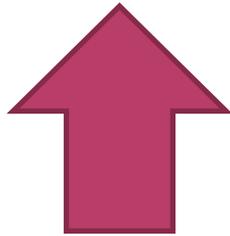
業務改善運動 実績報告

電話3コール

発表者：地域福祉課 米今 真生

取組概要

- 電話が鳴ったら3コール以内に出る
 - 迅速かつ丁寧な対応



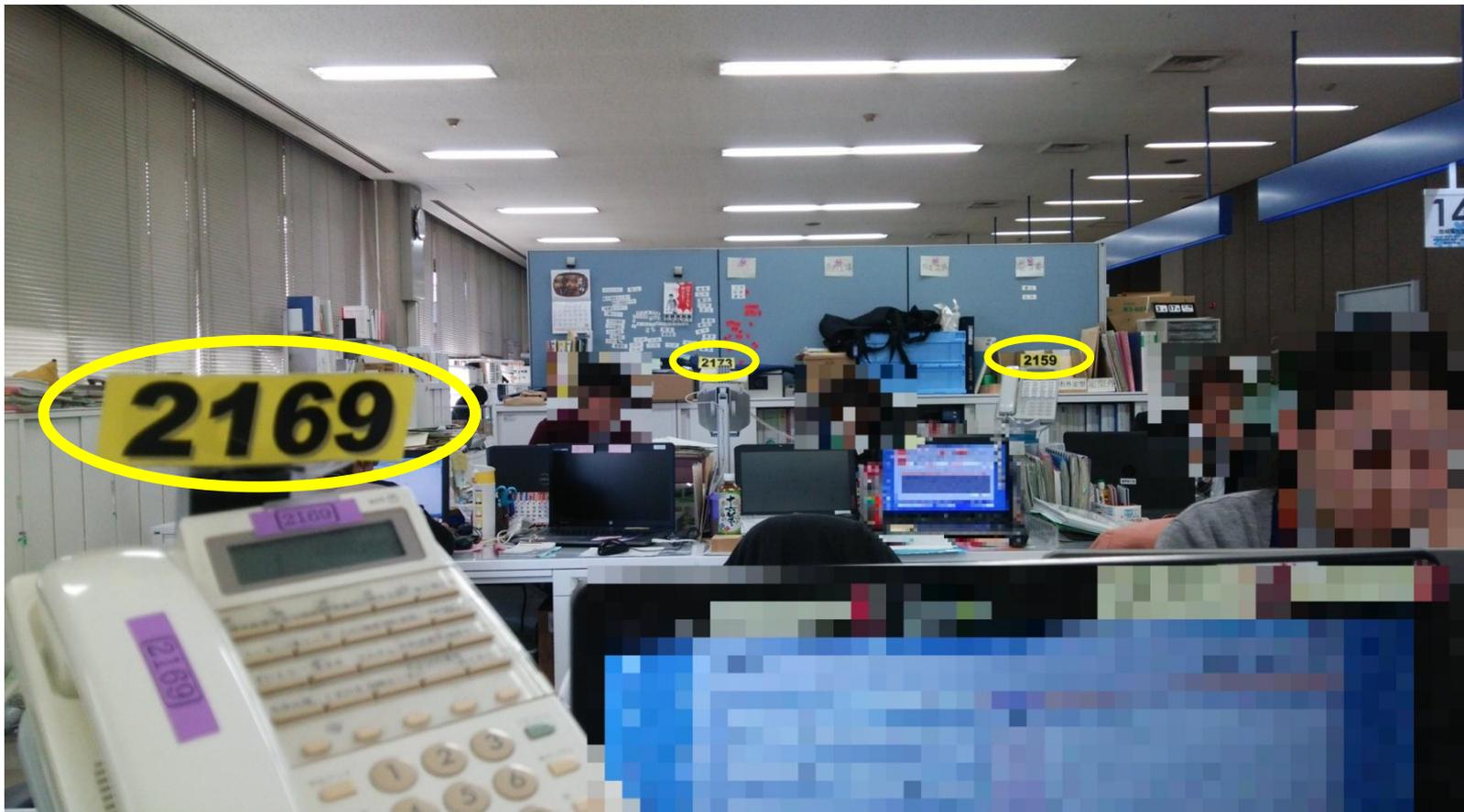
取組の背景

- 遅れがちな電話対応
 - 窓口の混雑
 - 複数個所で同時に鳴る
- 市民サービスを充実させる
 - 地域福祉課のイメージ、市役所のイメージ
 - 窓口での負担を減らす



取組内容

- 職場会での意識づけ
 - 管理職も含めた職員全員による対応
- 見やすい内線番号



取組の効果

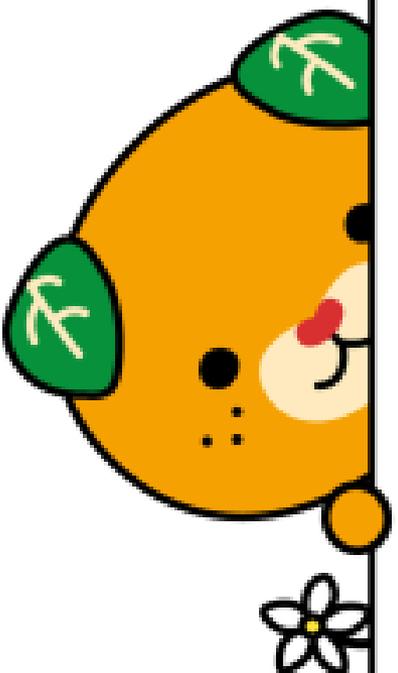
- 課員の意識の変化
- 電話対応による苦情 “0”
- スムーズな窓口対応



課題・問題点・解決策

- 事務に集中しているときに対応が遅れる
 - 今後も継続して意識づけをしていく必要がある
- 課員が窓口対応等に出払っているときに電話が鳴りっぱなしになっている
 - (案) 音声ガイダンスの導入
- 3コールで出たあとの引継について
 - かけなおす場合
 - 都合のつく時間を確認
 - かけなおしてもらおう場合
 - 「〇〇時頃おかけ直してください」





御清聴ありがとうございました

