

市役所コールセンターに音声ガイダンス（IVR）を試験導入します ～コールセンター開設時間内のIVR導入による効果検証を行います～

千葉市では、市役所コールセンター（電話043-245-4894）における利用者の利便性向上の効果検証を行うため、11月1日から15日までの間のコールセンター開設時間中に音声ガイダンス（IVR）による案内を試験導入しますので、お知らせします。

1 IVR試験導入の概要

(1) 機能

自動音声により、特定の問い合わせに対応するオペレータへの振り分けを行う機能で、架電後に指定した番号を選択すると、市役所コールセンターの特定の問い合わせに対応するオペレータに接続されます。

なお、スマートフォンからの架電者に対しては、希望に応じてSMS（ショートメール）送信が可能です。

(2) 趣旨

オペレータがあらかじめ問い合わせ内容を絞り込んで対応できることから、よりスムーズな案内が可能となり、通話時間の短縮が期待できることなど、番号振り分け機能導入による利用者の利便性向上への効果について検証を行います。

(3) 番号の振り分け

番号	対応分野
1	「ごみ」
2	「各種手続き」（住民票や印鑑証明書等）
3	「その他」
0	SMS送信 ※スマートフォンからの架電者のみ (千葉市AIチャットボット等に接続する専用メニューURLを送信)

(4) 実施期間

以下のコールセンター開設時間内

①令和6年11月1日（金）～ 7日（木）SMSへの誘導案内あり

②令和6年11月8日（金）～15日（金）SMSへの誘導なし

<コールセンター開設時間>

平日 8:30～18:00

土・祝日（日曜日は除く） 8:30～17:00

※コールセンター開設時間外は令和4年度からIVRを導入済み。

(5) 満足度調査の実施

上記実施期間内のコールセンター利用者を対象に、利用満足度およびIVRの利用者評価を聴取します。

(6) 今後について

上記満足度調査の結果を含めたIVR導入可能性の効果検証の後、本格導入について検討します。

2 フロー図

