

よくある質問 (FAQ) サイトの充実により、お問い合わせ対応業務の効率化を実現！

松戸市

Q&A公開サービス『MatchWeb』で市民の疑問をタイムリーに解決、職員間の情報共有もサポート



「情報発信手段に限られる中、重宝したのがASPの『MatchWeb』でした。」

千葉県北西部に位置し、江戸川を挟んで東京・埼玉と隣接する松戸市。全国に先駆けて「すぐやる課」を導入したことで有名だ。人口48万人の暮らしを支える松戸市役所が、年々増え続ける市民からのお問い合わせにスムーズに対応するため、2011年3月に導入したのが、NTT-ATのQ&A公開サービス『MatchWeb』(マッチウェブ)。

導入して間もない3月11日に大震災を経験し、計画停電のなかでFAQの効果を実感した市民相談課の竹林和雄氏と、広報担当室で公式ホームページとFAQシステムの管理・運営に携わる難波幸一氏のお二人に、導入のきっかけや市民サービスにかけられる想いを語っていただいた。

●大量のお問い合わせを、どう振り分ければ

松戸市では、市民から寄せられる個人的なご相談や、市政に対する様々なご要望やご意見、苦情を市民相談課が受け付け、対応している。

「それらは電子メールや投書の形で届いたり、直接来庁されてご要望をいただくことも。中でもメールはここ数年で利用する方が増え、市長宛てのメール件数は増えてきました。2006年には300件。重要な市政の転換年は市民からのご意見も多く、相当数のメールが殺到し、多い年で400件ほど。昨年は約600件となり、数年で倍増しました。」

お問い合わせは全て市民相談課で回答するのではなく、各課に振り分けて回答します。しかし、どこに振り分けなければならないのか難しい。そのため、振り分け作業には非常に苦慮していました。」(市民相談課・竹林氏)

メールの内容はその年によって一定の傾向があり、似たような趣旨で何十件も届くこともあるという。しかし、回答は同じでも一人ひとりにその都度メールを返信しなければならない。

震災があった今年には月75件ペース、年間で1,000件に達する見込みだという。それらに1件1件対応していたら担当者は振り分けに忙殺され、他の業務への影響は避けられない。

当時、お問い合わせの多い所属については、市の



江戸川から望む松戸市街

公式ホームページ(HP)上で独自にQ&Aを作成していた。しかし・・・

「各課のQ&Aはページの階層が深く、なかなか見つけられませんでした。そこで、市全体のよくある質問集(FAQ)を整備し、Web版コールセンターを作り、FAQを見ながらワンストップで対応して効率化できないかと考えました。」(竹林氏)

「その後、粘り強く予算要求を続け、2010年度ようやく予算化されました。市の様々な事業や基本計画が変わる年度で問い合わせ数の増加が予想されたので、タイミングもよかったのでしょうか。」(広報担当室・難波氏)

●FAQを市民の疑問解決と職員のマニュアルに

Q&Aのデータベース(DB)化へと動き出した松戸市。難波氏が考えたFAQシステム選定のポイントは?

「FAQの導入について松戸市では段階的に考えていまして、今回はまず『よくある質問集』をDB化してWebサイトに載せ、市民の方に自己解決してもらう仕組みを作るのが第1段階でした。というのは、お問い合わせに対応する職員によって回答内容に差があり、表現一つで別の意味に取られたりする場面が多々ありましたので。」

それに、職員は2、3年で異動することもあることから、異動した職員がまず自分の課のFAQを見れば、日頃からどういうお問い合わせがあり、どう対応しているかというマニュアル的な使い方もできると考えました。

こうした理由で、いきなり問い合わせ対応のシス



松戸市 市民環境本部 市民担当室 松戸市 総務企画本部 市民相談課 課長補佐 竹林 和雄氏 政策調整課 広報担当室 難波 幸一氏

テム全般を導入するのではなく、FAQをWebに掲載できるシステムに重点を置きました。」(難波氏)

「他の課のFAQを見れば事務処理の流れがわかるし、お互いに情報を共有できる。なるほど、いろいろメリットがありそうだ。FAQを市民にも庁内にもオープンにしていきたいと思います。」(竹林氏)

業務は同じでも人によって対応が異なる。クレームやお問い合わせ対応のノウハウを共有すれば業務の効率化につながる。近年、システムが安価になり、予算内で導入できるようになったことも後押しした。同時期、NTT-ATでは顧客からASPサービスへの要望が増え、立ち上げ準備をしていた。

「FAQ導入にあたりASPサービスは必須でした。現在、HPの関連機器は庁舎内の電算室で管理していますが、異動等で次の職員に引き継ぐ時に、事務職とはいえ、ある程度の専門知識がないとログ取得や障害対応等ができません。そのため、HPも次のCMS更新時はサーバ管理が不要なASPの検討が必要と考えています。」(難波氏)

もう一つ、ASPにこだわる理由があった。

「よくある質問は約800問あり、CMSを入れ替える度にそれらを全部データ移行するのでは大掛



← 松戸市の公式ホームページとFAQサイト: トップページに『よくある質問FAQ』への導線を設け、一目でわかりやすく。

まさにカスタマーサポートの原点ともいえる担当者の真剣な想い。松戸市のFAQ作りを支えたのは?

「やはり市民の声ですね。松戸市では毎年インターネットアンケートを実施しています。『どこに情報が載っているのかわからない』そんなご意見や、自分が利用していて感じた課題を、直せる範囲で反映したいと考え、早い段階で市民相談課に声をかけました。」(難波氏)

●震災後、お問い合わせ殺到で効果を実感

2010年度、広報担当室では市の事業をいくつも抱え、FAQの準備は後回しになっていった。一時は公開延期も考えたが、それでも3月1日に公開にこぎつけた。

「本当にぎりぎり、100問だけでも仮で公開しようかと考えていました。しかし、NTT-ATの全面バックアップでなんと約800問を公開でき、その直後に大震災が起きました。」(難波氏)

震災後の様子について難波氏はこう振り返る。

「計画停電で2回、本庁舎が停電になりました。サーバ停止・起動の時間を含め、HPは1回あたり実質5時間以上停止しました。その間、情報発信の代替措置としてツイッター(@matsudo_city)を始めました。また、重宝したのがASPサービスの『MatchWeb』でした。NTT-ATのデータセンターに自家発電があるため、計画停電に関係なくFAQサイトにアクセスできました。固定情報だけでなく、電車の運行情報など市民に必要な情報を随時更新していきました。」

市では停電中、お問い合わせの電話があると、その場でインターネット環境のある方にはFAQサイトを案内する場面も。安心した市民から喜びの声も多く聞かれた。

「余談ですが、計画停電中に近くのラーメン屋に入ったら、店主とお客さんが話るのが聞こえました。店主が『今ここで震災の情報を得ればいいんだ?』と言うと、お客さんが『市役所の情報は早いよ、サイトが充実してる。HPが見えなくてもFAQやツイッターもあるし』と。私のことを知らない人同士の素の会話です。それを聞いて、担当として非常に感激しました。」(難波氏)

NTT-ATの担当者が市役所を訪れると、職員は皆、防災課に詰め、電話は鳴り響いていた。毛布が山積みの光景に、泊まりがけの対応がうかがえた。

「真っ先に御礼を言いましたね。本当に有り難かったです。停電に関する市民からの電話に対応する職員には紙で最新情報を渡すと同時にFAQサイトにもタイムリーに反映できました。その後もアクセス数は増え続けています。」(難波氏)

「また、以前は年間数十件あったバリアフリー化に関するお問い合わせが、FAQ公開後はほとんど無いという変化があります。FAQにはっきり掲載しているので、敢えて問い合わせるの必要がなくなったのだと思います。導入効果は確かにありま

した。」(竹林氏)

●今後はお問い合わせの受付もシステムで

FAQシステムを導入する自治体が少ない中で、松戸市の取り組みは先進的だ。竹林氏は語る。

「自治体はとかく横並びで、停滞してしまうことがあります。良い取り組みをしている自治体には追いついていく、それが理想ですね。」(竹林氏)

「どこかの市で導入したら、次は別の市や町に広まっていく。先発組の反省を活かしてさらに良いものができ、いい意味で競争です。」(難波氏)

一歩先行く松戸市が次に取り組みたいことは?

「大きく二つあり、一つはFAQを携帯電話に対応させることです。携帯電話の利用が増えていますし、震災時、パソコンを使えない方はFAQを見られなかったので、最重要課題です。」

次に、段階的導入の第2段階としてお問い合わせメールのWebフォーム化です。回答までスピードアップするため、FAQを確認後、ボタンを押せばすぐに解決できなかった質問をできるように仕組みを作りたい。フォームなら必要な項目が一目でわかります。SSLでセキュリティを担保しながら、よりスムーズに対応できるように取り組んでいます。」(難波氏)

「名前入りの責任あるご意見をいただき、きちんと回答をお返ししていきたいですね。」(竹林氏)

●最後に

「NTT-ATは複数メンバーがチームで対応し、担当者が不在でも別の方が対応してくれました。自治体は課が多く、それぞれが持つ独自のFAQを全て一括で処理してくれるなど、システムの機能に無いことも運用面でカバーしてくれました。それが無かったら3月1日の公開にも震災時の対応にも間に合わなかったと思います。今でも非常に感謝しています。」(難波氏)

かりになります。HPとは管理システムも分けたという想いがありました。」(難波氏)

●決め手は“営業っぽくなかった”こと?

今回、NTT-ATが提供するASP型Q&A公開サービス『MatchWeb』を選んだ決め手は?

「実をいうと、NTT-ATの方は“営業っぽくなかった”のです。複数社から営業の方がFAQの売り込みに来られましたが、NTT-ATはこちらの要望を聞いて帰り、後日それに沿うものを持ってきてくれました。いつ頃の導入を考えているのかヒアリングだけして、またその時期になったらタイミングを図って来てくれて。その印象がとてもよかったです。」

導入実績を見ると、通販会社など問い合わせの多い業種に実績があったので、それを自治体版に変えていけば良いのかなと思いました。

価格も長い目で考えていただけました。初年度だけお試し版で安価でも、次年度以降もFAQは続くわけですから。予算内で何ができるのかを考える、それがたまたま本市の段階的導入とマッチしたのかなと思います。」(難波氏)

松戸市のFAQサイトにはライフシーン毎に分野が探せるアイコンや、各回答文のあと『解決した』『解決しなかった』を選ぶボタンなどがある。

「見やすいWebサイトにしたかったので、デザインも工夫しました。HPをリニューアルする際に、『文字が多いし見づらい』というご意見が多かったので、アイコン画像を増やして文字を少なくし、目的ページまでのクリック数を減らすことを重視しました。できるだけ2クリック目には探していた質問にたどり着けるようにしたいと。」(難波氏)

お客様プロフィール

松戸市

所在地: 〒271-8588 千葉県松戸市根本387番地の5

公式ホームページ: <http://www.city.matsudo.chiba.jp/>

公式ツイッター: @matsudo_city

人口: 484,893人 (2011年6月1日時点)

世帯数: 210,692世帯(同上)

面積: 61.33 km²

市制施行: 1943年(昭和18年)

公式携帯サイト



(2011年6月時点の取材内容に基づいております)

NTTアドバンステクノロジー株式会社
 ソリューション第二事業本部
 MatchWeb担当
 〒212-0014 神奈川県川崎市幸区大宮町1310
 ミューザ川崎セントラルタワー