

2021年度大学連携事業結果報告

青山学院大学社会情報学部の学生による
町田市代表電話及びイベントダイヤル対応記録分析

大学連携事業の概要

- 大学生が、市に寄せられた「市民の声」(代表電話対応記録)を分析し、傾向把握や事業の課題発見につなげるために実施しています。
- 分析結果や改善提案の報告を受け、コールセンター(代表電話)や市役所の各課の対応力向上につなげるため、各課と情報共有を図ります。
- 2021年度は相模原市と合同でコールセンター(代表電話)の対応記録の比較分析を青山学院大学に依頼しました。

分析の視点

- ①どうすれば、各課への転送件数を減らし、完結できた件数を増やすことができるか。
 - ②どうすれば、市民からコールセンターまたは市役所へのお問い合わせを減らすことができるか。
 - ③新型コロナウイルスにより生活様式が変化したか、問い合わせの傾向を分析し、完結や問合せを減らせるヒントがあるか
- ⇒報告会では、①～③を踏まえた具体的な修正案・改善・提案を依頼しました。

大学連携事業の報告会

- 2022年2月1日に相模原市と合同で、応対記録分析の報告会をオンライン(Webex)で実施しました。

【参加者】

- 青山学院大学社会情報学部稲積教授と学生8名
- 相模原市職員(副市長・広聴広報課・関係各課)23名
- 町田市職員(広聴課)4名

大学連携事業の成果

【成果の概要】

- 学生からの分析報告で2件の具体的な改善策や新しい取組の提案がありました。下表は町田市の対応状況です。

	改善したものの	今後の改善課題としたもの	既の実施済みのもの	合計
件数	0	2	0	2

【成果】

- ごみ分別アプリの周知方法の改善
- FAQ(よくある質問と回答)のホームページの改善

学生の提案と3R推進課の取組①

学生の提案

市民の方が自分で調べて解決するように誘導するため、ごみ分別アプリのダウンロードを促進する。

具体的には、見やすいところにQRコードを載せる。

- ・ 集積場所ポスター
- ・ 収集カレンダー
- ・ バナー広告

担当課(3R推進課)の取組

【対応】

今後の改善課題とします。

【詳細】

「資源とごみの収集カレンダー」、まちだごみ情報紙「ごみナクナーレ」など、市民の多くに配布する冊子にQRコードを載せています。

集積所(集積場所)への掲示については、箇所数が多いため、今後の検討課題とさせていただきます。

学生の提案と広聴課の取組②

学生の提案

FAQのホームページを誰もが見やすいようなデザインに見直す。文字だけでなく画像や動画を一緒に使うことで、より見やすいものにする。

担当課(広聴課)の取組

【対応】

今後の改善課題とします。

【詳細】

FAQホームページについて、構成の見直しや文字の強弱をつけるなど、事業者と協議します。