

【意見】

貴市の電話応対の見直しを検討していただきたく意見させていただきます。まず、市でありながら代表番号しかないため、要件を済ますために一手間かかるうえ、電話交換士のつなぎ方もしっかりしていないように感じます。加えて、利根沼田で限って見ても貴市以外は直通番号がありますので、その点から見てもホスピタリティが足りなく思います。また、先述した電話交換士について、先日妻が不妊治療というデリケートな用件で貴市にかけた際に、妻としてはシンプルに担当部署につないでもらえるだけで良かったのですが、やや高圧的に聞かれたくないことまで聞かれ、そのことに答えたにも関わらず、結局担当外の職員につながり、同じことを説明しなければならなかったと非常に不快な思いをしたとのことでした。交換士の方は細かく聞かずに「〇〇課△△係」につなぐ程度に留めておくべきかと思います。交換士が貴市に来る電話を一手に引き受けなければならない大変さは承知しておりますが、市民が不快な思いをすることとは別事と思いますので、今後、直通番号を作る等電話応対の改善を求めます。よろしく申し上げます。

男性40代：市内在住

【回答】

この度は市役所の電話交換業務におきまして、交換士の高圧的と感じさせるような聞き方や電話のつなぎ方がしっかりしていないなど、大変ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。いただいたご意見を真摯に受け止め、交換士に対して指導や研修を行うなど、業務改善に向けた取り組みに努めて参りたいと思います。

また、直通番号につきましては、過去に導入について検討をした経緯がございますが、導入には至っておりません。今後も市民サービスの向上に向けて、検討を継続して参りますので、ご理解くださいますようお願いいたします。

担当：総務部財政課