

# 令和元年度 職員提案応募用紙

受理番号

R1-34

<b>標 題</b>	庁内電話をナンバーディスプレイのあるものに変更を	
<b>提案を総括すべき課</b>	財産管理課	
<b>改善前</b>	<b>改善後</b>	
<p>現在、庁内のほとんどの電話機はディスプレイのないものになっており、市民対応の中でも折り返しの電話番号を尋ねると「表示されているだろうになぜわざわざ伝えなければならないのか」と言われてしまうこともしばしばある。また、番号を押し間違えているのか正しく押せているのか、先方に電話がつながるまでわからない仕様となっている。</p>		<p>ナンバーディスプレイのある電話機に変更することにより、番号を目視で確認できるようにする。初期費用は掛かってしまうが、仕事の効率化はかなり図られると考える。課内で一部子機を採用すれば、コードレスになり、電話台を置くスペースがないという問題を解消できる。さらに、窓口と電話機が離れているような課においては窓口でお客さんを待たせながら、電話機のある場所まで走らなければならないという問題が解消できる。</p>
<b>改善効果</b>	<b>実践状況</b>	
<p>①番号を目視で確認できるため、電話対応にかかる時間の削減が見込める。②かけ間違いを防ぐことができる。③窓口と電話機との往復時間を削減できるため、結果として窓口対応にかかる時間も削減ができる。⇒限られた人数の中で効率の良い業務を行うことにつながる。</p>	<p>提案内容を既に実践している場合はここにチェックを↓</p>	

※写真等の添付可