令和元年度　職員提案応募用紙

受理番号	R1-06

標　　題	市への電話をサービス向上のために録音
提案を総括すべき課	

改善前		改善後
・窓口のある部署にとても多いと思われますが、業務妨害を目的とした、あるいは脅迫・犯罪レベルの電話にも証拠を取ることもなく対応せねばならず、業務に支障が出て無駄な労力と時間と精神的疲弊が起きています。	⇒	・脅迫まがいの悪質な電話を減らすことができ、その分、職務に専念することができます。

改善効果	実践状況
・今では多くの企業では一般的でありますが、オペレーターとの会話は録音されます。これにより、証拠を残し、悪質な場合は相応の対応をとれます。悪質な業務妨害やクレームを抑止でき、職員も会話に気を使うため、電話でやり取りする双方にスムーズな応答が期待でき、業務に支障の出る無駄な労力と時間を大幅に軽減させることが期待できます。要はドライブレコーダーと同様の効果が期待できます。	提案内容を既に実践している場合はここにチェックを↓

※写真等の添付可