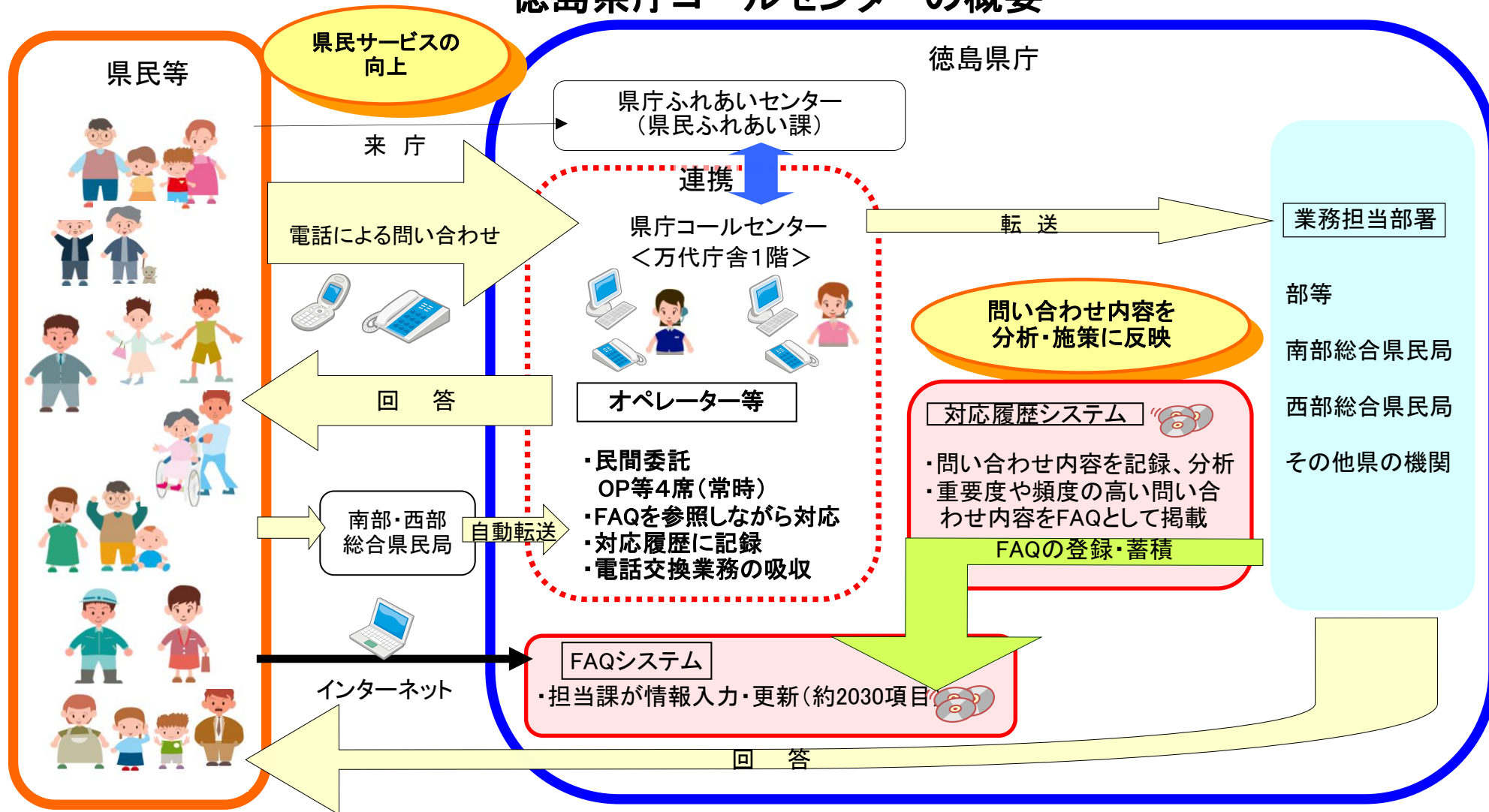


徳島県庁コールセンターの概要



今回委託する「徳島県庁コールセンター運用業務」

- ・ 県民からの問い合わせ等に対し、FAQシステムを検索する等により、ワンストップで回答するが、必要に応じ、業務担当部署（県内の全出先機関）へピンポイントで転送する。また、万代庁舎内の業務担当部署への電話交換（取り次ぎ）業務も行う。
- ・ 電話番号は、万代庁舎、南部・西部総合県民局の3ヶ所に設定するが、南部・西部総合県民局への電話は、万代庁舎の県庁コールセンターへ自動転送されるので、それらすべてに対応する。
- ・ 問い合わせ等対応した内容については、対応履歴システムに記録、重要度や頻度の高い問い合わせ等はFAQシステムに掲載する。
- ・ オペレーター等の座席数4席、電話機4台（電話回線7回線）、パソコン4台を設置する。