

サンノゼ市：コンタクトセンター

都市概要

国名/都市名	アメリカ合衆国/サンノゼ市
人口	サンノゼ市：97万人（2022年時点）
行政区分上の位置づけ	市
各種デジタルランキング上の位置づけ	デジタル政府センター(CDG)によるアメリカ国内の地方自治体を対象とした「デジタル都市調査2024」において、人口50万人以上のカテゴリーで3位

都市の特徴

- シリコンバレーの中心都市であり、100万人の住民と75,000社を超える企業を抱える全米で12番目に大きい都市である。
- 人種構成も複雑で文化も多様化しているため、行政で対応する言語は86か国語にもなる。
- 1人あたりのGDPが最も高く経済的に発展している一方、所得格差や物価高騰による人口流出に伴う高齢化などが課題となっている。

<https://www.pref.chiba.lg.jp/gikai/kaiginogaiyou/documents/1-2tyousahoukokusyo.pdf>
https://5070012.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/5070012/Oxford_Economics_Global_Cities_Index_2024.pdf



サンノゼ市：コンタクトセンター

事例概要

所掌組織

- ・ 情報技術部門 (ITD)
- ・ カスタマーサービスセンター

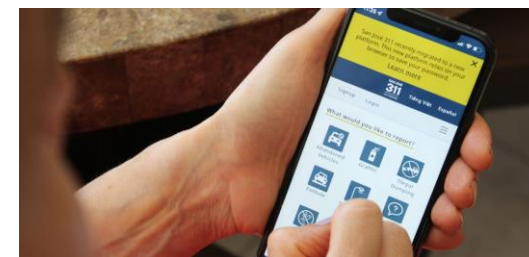
取組概要

サンノゼ市では、住民が荒廃、落書き、道路の穴などの問題を報告したり、そのほかの支援サービスを要請するための311サービスを提供している。

- ・ 311サービスの受付窓口は以下の通り。
 - 市役所での対面サービス（平日8時～17時）
 - 電話での受付（24時間365日）
 - 311Webサイトからの受付（24時間365日）
 - 311アプリからの受付（24時間365日）

2017年のアプリリリース以降、定期的にアプリのアップデートなど、サービスの改善を行っている。

- ・ 顧客満足度：53%（2019年）→64%（2024年）
- ・ 受付件数：162.1千件（2018年）→276.5千件（2024年）



沿革

- 2017年：311アプリリリース
- 2020年：スペイン語とベトナム語に対応（AI翻訳の導入）

調査内容

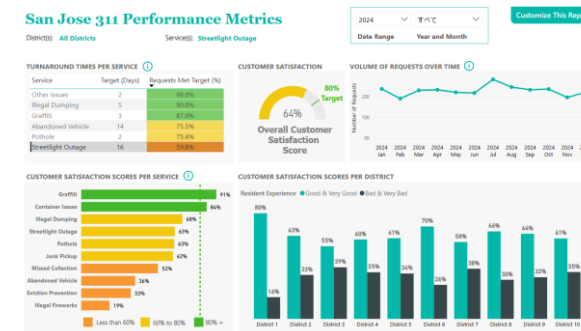
311サービス概要

背景

シリコンバレーの中心地であるこの都市は、コールセンターの管理を簡素化し、さまざまなチャネルを通じて住民同士の交流を可能にすることで、地方自治体へのアクセスを向上させたいと考えていた。

概要

- 市に連絡をしたいが、誰に電話したらよいか、どこから始めればよいか分からない住民に対して提供している総合受付の窓口である。
- 市役所での対面サポート（平日8時～17時）、電話（24時間365日）、Webサイトとアプリ（24時間365日）で受け付けている。
- 主な問合せ内容は以下の通り。
 - 放置車両の報告
 - 街灯故障の報告
 - ごみの回収やリサイクル
 - 不法投棄、落書きの報告
- 対応件数や顧客満足度を集計し、市のHPで公開している。
- アプリに住所を登録すると近隣の情報が受け取れる「マイホームサービス」機能を提供
- 住民向けのアプリは管理用のサービスリクエスト管理システム(SRM)、市民関係管理システム(CRM)と統合されており、市民のサービス要求を適切な市役所部門に自動的に振り分けている。



参考 出典

- 概要、ORACLE HP、<https://www.oracle.com/fr/customers/city-of-sanjose-1-serv-cl/>、25-03-24

サンノゼ市：コンタクトセンター

調査内容

成果

- もともと電話で受けていた年間25万件以上の問合せを管理できるようになった
- 年間50万件を超える市民エンゲージメントを記録
- アカウント数：10万件以上（2022年時点）

予算

開発費用：230万ドル（2.6億円，1ドル=115円として計算，2017年当時の円相場）

課題と改善

課題①：放置車両報告に対する対応

311の利用で最も多いのは、放置車両に関する苦情の報告である。

しかし内容によっては対応完了までに数か月かかるものもあり、放置車両に対する市の対応は顧客サービス満足度が36%と最も低い。原因は、放置車両に関する苦情は場合によって対応組織が変わるため複雑で解決が難しいにも関わらず、放置車両に関する苦情が全て交通局に寄せられる仕組みになっていたためである。

改善の取組

このような課題に対し、以下のような点で311アプリのアップデートを行った。

- 対応方法を振り分けやすくするため、住民が311アプリを利用する際に事前質問項目を追加
- 市の盗難車両リストと相互参照できる仕組みを構築

参考 出典

- 概要、ORACLE HP、<https://www.oracle.com/fr/customers/city-of-sanjose-1-serv-cl/>、25-03-24
- 現状の課題、spotlight HP、<https://sanjosespotlight.com/san-jose-to-launch-smarter-311-app-to-handle-vehicle-complaints/>、25-03-24

調査内容

課題②：911の応答時間の改善に向けた311サービスの拡充

カリフォルニア州は、緊急通報受付ダイヤル「911番」通報の95%を15秒以内に応答することを義務付けているが、サンノゼ市では2017年と2018年にこの目標を達成できなかった。

60時間以上の911への通話履歴を確認し、応答時間の改善方法や非緊急の通報は911ではなく311サービスを利用してもらえる方法を模索した。

- ・ サンノゼ市は多様性に富んだ都市で住民は100を超える言語を話す。そのため、英語が母国語ではない大多数の住民からのリクエストの受信を自動化する新しいアプローチが必要であることが分かった。
- ・ 特にスペイン語とベトナム語について、もともと利用していた翻訳サービスでは精度が低いことが課題となっていた。

改善の取組

課題と改善

以下のような改善を実施した。

- ・ 機械学習言語翻訳（Google Cloud Contact Center AI）を導入することで翻訳の精度を向上させ、職員数を増やすことなく311の処理能力を向上させた。
- ・ これまで警察では911とは別に非緊急用のコールセンターも設置していたが、311の通話処理能力の向上により空いたリソースで非緊急コールセンターへの問合せを311で引き取った。

改善効果

- ・ スペイン語の翻訳精度が90%以上になった。
- ・ Webサイトやアプリ以外にも、電話でもスペイン語・ベトナム語に対応できるようになった。
- ・ 警察の非緊急用コールセンターにて対応していた通話（年間30,000件ほど）を311で対応可能となった。
- ・ 上記の結果、警察の非緊急用コールセンターのリソースを911の対応に充てることができた。

参考 出典

- ・ 課題と改善、Google企業ニュース、<https://blog.google/outreach-initiatives/google-org/311-city-of-san-jose/>、25-03-24
- ・ 課題と改善、egen社HP、<https://egen.ai/client-stories/city-of-san-jose-improving-citizen-satisfaction-for-service-requests/>、25-03-24