

コンタクトセンターのサービス提供時間の変更について

平成27年6月5日



公益財団法人
自動車リサイクル促進センター
Japan automobile recycling promotion center / JARC



テーマ

【ニーズ／背景】

現行のコンタクトセンター（以下、CCと呼称）のサービス提供時間／曜日は法施行当初に設定されたものであるが、自動車リサイクルシステムの安定運用に伴い、日当たりの問合せ件数は、H17年度とH26年度を比べると、『平日』962件⇒138件、『土曜日』286件⇒28件、『日曜日・祝日』81件⇒9件と、どれも1/7～1/10程度に減少し、今後も更なる減少傾向が続くと思われる。そこで5年毎の入札タイミングに合わせて業務量に則したサービス提供時間／曜日となるよう見直すことにより、今後のCC運営費用を削減し、ひいてはユーザー負担の低減に繋げたい。

【変更目標】

- ①－1 『日曜日・祝日』の問合せ業務の休止
- ①－2 『土曜日』の問合せ業務の休止
- ② 『土曜日』のFAX代行サービス関連業務の休止 ※ 現在、『日曜日・祝日』は休止
- ③ 『平日』の問合せ／その他関連業務時間 8：30～20：00
⇒ 9：00～18：00 に統一

【目標要件】

- ① 他法人の状況と比較し、遜色ないレベルであること
- ② 業務への影響が極少で、利用者等の利便性を著しく損なわないこと
- ③ コスト削減効果が見込めること
- ④ 次期入札／移行時期に実施できること

1. 現行CCと関連センターにおけるサービス時間比較

【現行CC 業務別サービス時間】

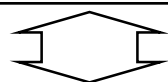
業務名	対象		業務		平日	土曜日	日祝日
	一般ユーザ	事業者	コールセンタ	事務代行			
問合せ対応G	○	○	○	—	8:30~20:00(11.5h)	9:00~18:00(9h)	9:00~18:00(9h)
問合せ対応G(事業者登録)	—	○	○	—	9:00~18:00(9h)	休業	休業
資金管理対応G 業者登録G	—	○	—	○	9:00~18:00(9h)	休業	休業
情報管理対応G	—	○	—	○	8:30~20:00(11.5h)	8:30~20:00(11.5h)	休業
FAX代行サービス	—	○	—	○	9:00~19:00(10h)	9:00~19:00(10h)	休業

① - 1日曜日
祝日の休止

③平日の開設時間
9:00~18:00で統一

②土曜日の休止

① - 2土曜日の
休止



【関連センター、他法人のセンターにおけるサービス時間】

業務名	対象		業務		平日	土曜日	日祝日
	一般ユーザ	事業者	コールセンタ	事務代行			
輸出返還事務センター(YC)	○	○	○	○	9:00~17:00(8h)	休業	休業
二輪車リサイクル コールセンター	○	○	○	—	9:30~17:00(7.5h)	休業	休業
家電製品協会 家電リサイクル券センター ※	○	○	○	—	9:00~17:00(8h)	9:00~17:00(8h)	休業
日本容器包装リサイクル協会コールセンター	—	○	○	—	9:30~17:30(8h)	休業	休業
日本容器包装リサイクル協会オペレーションセンター	—	○	—	○	9:30~17:30(8h)	休業	休業
日本産業廃棄物処理振興センターサポートセンター	—	○	—	○	9:00~17:00(8h)	休業	休業
環境情報普及センター	○	○	○	—	9:30~17:30(8h)	休業	休業

※ 問合せ件数が 約26万件／年で、半数以上が一般ユーザーのため「土曜日」も開設している模様（CCは 約3.6万件／年で、一般ユーザーは 数%）

結論、他法人のサービス提供時間と比較しても、遜色ないレベルと言える

2-1. 『土曜日』『日曜日・祝日』の問合せを休止した場合

【『土曜日』『日曜日・祝日』日当たりの問合せ件数推移】

	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
土曜日	286	162	145	77	89	76	23	44	39	28
日曜日・祝日	81	55	42	23	30	24	9	14	13	9

【H26年度 曜日別の問合せ件数】

曜日	平日	土曜	日祝	合計
コール数 (日)	138	28	9	-
構成比率 (月)	94.7%	3.9%	1.4%	100%

①-1 『日曜日・祝日』の問合せ内容

問合せ者	主な問合せ内容	件/日	実務的な緊急性
所有者	リサイクル券の再発行について	0.8	低・・・再発行は不可。「自動車リサイクル料金の預託状況」はいつでもHPから印刷可能
	HP上の料金検索・処理状況検索方法	0.3	低・・・検索方法確認で緊急性は少ない
所有者以外	移動報告のシステム操作説明	3.2	低・・・操作方法等実務関連で緊急性は少ない
	マニフェストの誤発行について	0.8	低・・・JARC確認マストであり、平日のみ対応
	その他、料金算出状況の確認など	3.9	低・・・HPにて確認可能、または平日のみ対応

①-2 『土曜日』の問合せ内容

問合せ者	主な問合せ内容	件/日	実務的な緊急性
所有者	リサイクル券の再発行について	0.8	低・・・再発行は不可。「自動車リサイクル料金の預託状況」はいつでもHPから印刷可能
	HP上の料金検索・処理状況検索方法	0.3	低・・・検索方法確認で緊急性は少ない
所有者以外	移動報告のシステム操作説明	8.5	低・・・操作方法等実務関連で緊急性は少ない
	マニフェストの誤発行について	1.8	低・・・JARC確認マストであり、平日のみ対応
	料金算出状況の確認について	2.0	低・・・メーカー、支援部にて平日のみ対応
	フロン類回収実務に関して	2.9	低・・・自再協にて平日のみ対応
	その他、許可更新手続きの確認など	11.7	低・・・HPにて確認可能、または平日のみ対応

【まとめ】

①-1 『日曜日・祝日』の問合せ

- ・約9件／日の案件を3名体制で維持
- ・所有者からの問合せは、約1件／日で緊急性は低い
- ・所有者以外からの問合せは、約8件／日で緊急性は低い

①-2 『土曜日』の問合せ

- ・約28件／日の案件を3名体制で維持
- ・所有者からの問合せは、約1件／日で緊急性は低い
- ・所有者以外からの問合せは、約27件／日あるものの、自動車関連団体（6団体）からの反対意見はなし

⇒ 結論、利用者の利便性を著しく損なうことなく、平日のサービス時間で十分吸収できる

2-2. 『土曜日』のFAX代行サービスを休止した場合

【『土曜日』のFAX代行件数の推移】

	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	
										上期	下期
作業件数	5,202	3,400	1,264	878	806	582	381	417	186	131	0
事業者数	344	191	103	69	49	36	25	19	10	6	0

【まとめ】

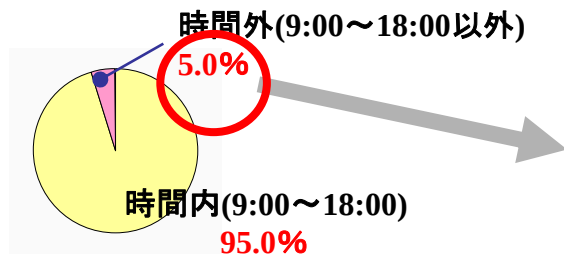
- ・ 最近時は、ほぼ0件／日の案件を2名体制で維持
- ・ 現在、FAXを利用している11事業者は、土曜日の休止について了解済み
⇒ 結論、11事業者の了解も得ており、平日のサービス時間で十分吸収できる

2-3. 『平日』の問合せの時間を変更した場合

【『平日』日当たりの問合せ件数推移】

	-9:00	-10:00	-11:00	-12:00	-13:00	-14:00	-15:00	-16:00	-17:00	-18:00	-19:00	-20:00	合計
17年度	16	101	121	114	53	103	112	108	114	70	36	15	962
18年度	11	68	80	79	35	71	73	67	66	37	20	9	616
19年度	13	67	80	81	35	74	74	71	72	39	19	8	633
20年度	5	27	36	37	17	33	34	33	31	17	6	3	277
21年度	5	28	35	35	16	31	32	32	31	20	7	4	275
22年度	4	27	34	36	16	31	33	32	28	18	6	4	268
25年度	2	15	20	22	11	17	20	20	19	12	5	2	165
26年度	1	11	17	19	10	15	17	16	16	10	4	2	138

【H26年度 問合せ構成比率】



問合せ者	主な問合せ内容	件/日	実務的な緊急性
所有者	リサイクル券の再発行について	0.3	低・・・再発行は不可。「自動車リサイクル料金の預託状況」はいつでもHPから印刷可能
	HP上の料金検索・処理状況検索方法	0.2	低・・・検索方法確認で緊急性は少ない
所有者以外	移動報告のシステム操作説明	2.7	低・・・操作方法等実務関連で緊急性は少ない
	マニフェストの誤発行について	0.8	低・・・JARC確認マストであり、平日のみ対応
	その他、料金算出状況の確認など	3.0	低・・・HPにて確認可能、または平日のみ対応

【まとめ】

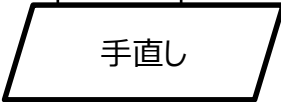
- ・ 最近時は、朝 約 1 件／30分、夕方 約6件／2時間程の案件を行うために交代制勤務となっている
 - ・ 朝の30分は創設時の『車検時預託』時対応の措置であり、現状ではその必要性がなくなってきた
 - ・ 夕方2時間は、創設時の高負荷を平準化する為の措置であり、現状では負荷が激減し、必要性がなくなってきた
 - ・ また、夕方は担当法人の営業時間が終了しており、業務判断が必要な場合は、翌営業日対応となっている
- ⇒ 結論、平日の9：00～18：00サービス時間で十分吸収できる

3. サービス提供時間／曜日の見直しの方向性評価（対 現状比較）

	他法人の状況	利用者の利便性と 業務への影響	コスト削減効果
①－1『日曜日・ 祝日』の問合せ休止 ①－2『土曜日』 の問合せ休止	他法人も同様の サービス時間にて提供している (家電製品協会では、土曜日にも サービスを提供しているが、 本CCと比較すると、一般市民の 問合せが中心であり、年間7倍 の問合せ件数がある)	以下の対応により利用者の 利便性の低下を抑制する ↓ 利用者に十分な事前説明 を実施し、理解を得る	大きな効果が見込める 固定費約330万円減/年 (年間運営費の2.4%) 固定費約340万円減/年 (年間運営費の2.5%)
②『土曜日』の FAX代行サービス休止	他法人も同様の サービス時間にて提供している	以下の対応により利用者の 利便性の低下を改善する ↓ 土日には、自動音声対応等により 利用者に的確な情報を提供する	F A X 代行手数料の 高騰を抑制
③『平日』の業務時間 (9:00-18:00)統一	他法人も同様の サービス時間にて提供している	以下の対応により利用者の 利便性の低下を改善する ↓ 事前にホームページ等で変更を 十分に広報するとともに、サービス外 の時間帯では、自動音声対応等により 利用者に的確な情報を提供する	大きな効果が見込める 固定費約380万円/年 (年間運営費の2.8%)
合計 約1,050万円減/年（年間運営費の7.7%） 次期入札では、上記以上の効果期待			

結論、本提案を次期CCのH28年10月から実施したい。なお、現行CCにて対応可能か交渉予定

4. 展開計画

項目	H27年 3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	3 Q	4 Q	H28年
企画提案		▽7 CC部会 								
会議体への報告 承認および広報		▽10 主務官庁相談 ▽27 JARC経営会議	▽8 リ廃幹事会 ▽8 関連団体へ確認連絡 ▽15 運用委員会	▽5 諮問委員会				事業者への周知活動 ① リサイクルシステム画面での周知 ② 業界団体配付物へ掲載依頼 etc. 一般ユーザーへの周知活動 ① JARC HPでの周知 ② 自治体HPの変更依頼 etc.		
決定				★時短決定			★入札仕様決定			
既存CC段取り (WANT)								▽既存CC通達／適用調整 H28年4月～ 実施調整要		
次CC入札反映 (MUST)								☆入札公示 委託先決定★	