

## 某市役所様 市民のこえ統計システム

### お客様の目的

問い合わせ業務をシステム化し、市民のこえを統括的に処理、管理することで業務改善を図り、市民満足度の向上につなげる。

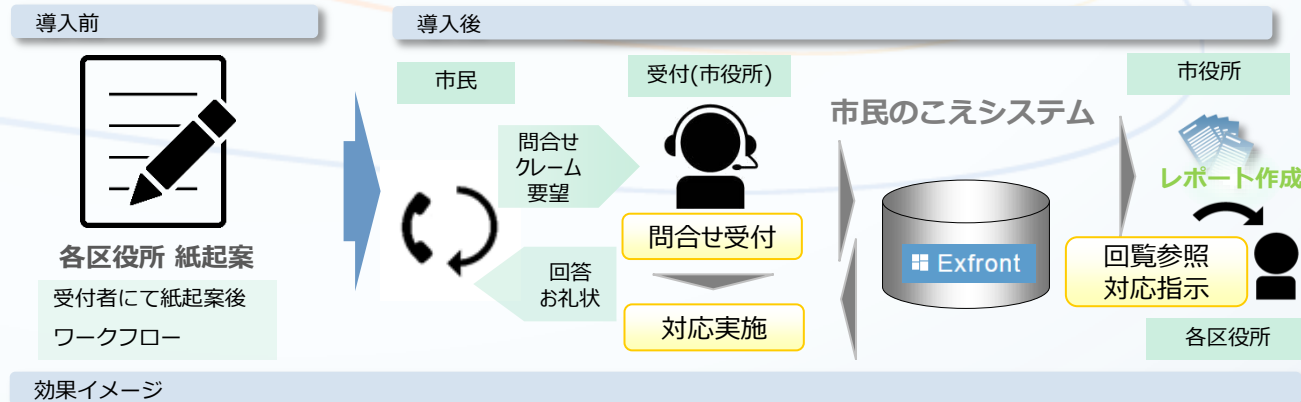
### 導入前のお客様状況

- 問題
  - 市民からの問合せ対応業務が効率よく運営されていない
- 状況
  - 紙ベースの管理のため対応に時間がかかる
  - 集計作業が手作業のため手間がかかる
  - 過去の事例を探すのが大変
  - 各区役所ごとに対応内容が異なる

- 課題
  - 問い合わせ業務のシステム化
  - 集計業務の自動化
  - 事例の検索を簡単にする
  - 問い合わせ対応の内容を統一する

#### 会社概要

社名：\*\*\*\*\*  
業種：市役所  
職員数：約6,300名  
事業内容：市政の運営



### 導入後

- Exfrontの特性を活用
  - 受付から対応までをシステムで一元管理
  - 集計業務の自動化 (EXCEL自動出力機能)
  - 検索機能による事例参照の強化
  - システム化によるフォーマットの統一 (全区役所の対応内容の統一化)

### 効果

- ☆ 問合せ内容の管理強化
- ☆ 集計作業の負担を大幅に削減
- ☆ 事例検索の簡易化
- ☆ 対応品質の向上 (市民満足度UP)