

**【名古屋市】住民等から寄せられた声を効率的に分析して改善提案する手法
(住民等から寄せられた声の分析に基づく効率的かつ迅速な施策提案の実現)**

課題の背景

自治体において住民等から寄せられた声を施策反映や業務改善につなげる重要性は誰もが認識していることである。

しかし、名古屋市のコールセンターにおいては、年間約 65,000 件の問い合わせに対応しており、その大量の履歴を確認するだけで時間がかかるため、定量的な分析にとどまり、その先の改善等には十分つなげられていない。

VOC (Voice of Customer) 分析ツールは既に商品化されているが、商品化されている分析ツールで出来ることは、過程である分析にとどまり、分析後の改善提案はあくまで人が行う必要がある。

そこで、住民等から寄せられた声を効率よく分析し、具体的な改善ポイントの発見及び改善提案する手法の提案を求める。

求められる要件(機能要求・関連基準等)

- ・ 分析で終わらず、その先の改善ポイントの提案までできること
- ・ 一般的な業務端末で利用可能であること
- ・ プログラミングの知識等の専門知識のない者でも利用可能であること

(満たされればなお良い点)

- ・ クラウドサービスであること

(本課題例への提案が採択された場合に名古屋市より提供される支援内容)

- ・ これまでにコールセンターに寄せられた電話対応の記録 (エクセル又はCSV) の提供

※音声データを希望される場合は別途相談の上調整いたします。