

令和5年5月24日

市長定例記者会見

西宮市政記者クラブ 各位

令和5年6月から西宮市総合コールセンターを開設します

1 概要

市民からの多種多様な問合せ電話などに対し、FAQ（よくあるご質問）を参照しながら、オペレーターが開庁時間外や土日祝も含め電話などでの一次応対等を行う西宮市総合コールセンターの運営を開始します。

また、総合コールセンターの運営開始に合わせ、市の様々な制度や手続きなどに関する問合せについて、スマートフォンやタブレット端末などから手軽にお調べいただけるよう、新たにFAQサイトを開設します。

2 西宮市総合コールセンター

電話	0798-36-5000 【受付時間】 平日：午前8時30分～午後7時 土日祝：午前9時～午後5時（※12/29～31含む。1/1～1/3は休み。） 【対応言語 ^{※1} 】 日本語、英語、韓国・朝鮮語、中国語、ベトナム語、タイ語、スペイン語、ポルトガル語 ※ベトナム語：平日 午前10時～午後7時／土日祝 午前10時～午後5時 タイ語：平日 午前9時～午後6時／土日祝 午前9時～午後5時
FAX	0798-26-5151（FAX） 24時間 ^{※2}
メール	メールフォーム 24時間 ^{※2}
FAQサイト	https://www.nishinomiya-city-callcenter.jp

※1 外国語でのお問合せは三者間通話での対応となります。

※2 受付時間外に受け取ったお問合せは翌日以降の回答となります。

3 開始日

令和5年6月1日（木）

※開始日前にご連絡いただきましても、繋がりませんのでご注意ください。

※通話内容については、応対品質向上のため、録音を行います。

お問合せ先

政策局 政策総括室 政策推進課 担当：島田(0798-35-3441)

市長室 市民相談課 担当：越知(0798-35-3100)