

令和2年7月15日

市長定例記者会見

西宮市政記者クラブ各位

## 粗大ごみ収集受付機能の拡充～LINEによる受付～について

### 1. 実施内容

現在、電話のみで対応している粗大ごみの収集申し込みとごみの出し方等に関する問い合わせ対応業務について、市のLINE公式アカウントから24時間365日申し込みが可能となる機能およびチャットボットによる問い合わせ応答機能を新たに導入する。

### 2. 現状および期待する導入効果

粗大ごみの申し込みやごみの出し方等に関する問い合わせについては、ごみ電話受付センターにて対応しているが、休み明けの月曜日等は電話が集中する傾向にあり、電話が繋がりにくい状況にある。特に、年末や引っ越しシーズンは収集申し込みが殺到し、非常に電話が繋がりにくくなるため、市民から多くの苦情が寄せられている。

現在の受付時間：月曜～金曜日（祝日を含む）・・・9時～19時、土曜・日曜日・・・9時～17時

端末機・回線数：【収集受付】端末機6台・9回線 【持込受付】端末機2台・4回線 【死獣受付】端末機1台・1回線

年間受付件数：216,893件（令和元年度実績）※内訳は下記のとおり

【粗大ごみ収集申込】94,303件【直接搬入申込】76,604件【死獣・汚物収集申込】2,587件【問い合わせ件数】43,399件

※参考：H28～H30年度の年間受付件数【H28年度】181,762件【H29年度】190,715件【H30年度】206,757件

新機能導入後は、24時間365日の収集申し込みが可能となり、よくある定型的な問い合わせについては、チャットボットによる自動応答で対応することが可能となる。その結果、電話による申し込みや問い合わせ件数が減少し、市民の利便性が向上することが見込まれる。

参考：福岡市の導入効果事例【H30.9.19～導入開始・推計人口1,602,178人（2020.6.1現在）】

【導入前（H30.9.18以前）】電話受付：約79% インターネット受付：約21%

【導入後（H31年度実績）】電話受付：約65% インターネット受付：約14% LINE受付：約21%

### 3. 開始年月日

令和2年8月3日（月）～

### 4. 西宮市公式LINEアカウントともだち登録キャンペーン

- 内容：ごみに関する3択クイズ（全6問）を出題。全問正解者にオリジナルエコグッズを進呈。
- 対象：市内在住で、西宮市公式LINEアカウントにもだち登録済の方500名。
- 期間：令和2年8月3日（月）～8月16日（日）まで。
- その他：応募は1人1回まで。応募者多数の場合は抽選。

お問合せ先

西宮市 環境局 環境事業部 美化企画課・美化第1課

電話：0798-35-8653・0798-33-4758