

「NYC311」設立から 10 年の歩み

ニューヨーク事務所

2013 年 3 月 11 日、ニューヨーク市のブルームバーグ市長は NYC311 の 10 周年を記念する催しを開催しました。この日エンパイア・ステート・ビルディングは NYC311 のシンボルカラーである黄色に点灯されました。

ホロウェイ副市長は「NYC311 はニューヨーカーが市政府と対話する方法に革命をもたらし、継続的にニューヨーカーのニーズを満たすために進化している」とコメントしました。市長室オペレーション・ディレクターのリズ・ウィンスタイン氏は、「カスタマーサービスは、ニューヨーク市の仕事の最重要事項である。NYC311 は、ニューヨーカーの期待を裏切らないよう、効果的な情報提供と的確な要望対応を心がけてきた。NYC311 はシティサービスをより効率的かつ信頼性の高いものにすることに貢献した」と讃えています。

2003 年 3 月以来、市の非緊急ホットラインである NYC311 は約 160 万コールを受信し、ニューヨーカーへサービスを提供してきました。NYC311 に対する満足度は、連邦政府のコールセンターの満足度の平均を 15 ポイントも上回っています。



NYC311 のシンボルマーク (上)

NYC311 の 10 周年を記念して黄色に点灯されたエンパイアステートビルディング (右)



NYC311 の歴史 1 2002 年～2010 年

2002 年 1 月 30 日、ブルームバーグ市長が NYC311 の設立を宣言し、当初 40 以上あった市の各部局のコールセンターを一つに統合しました。そして市民が覚えやすいよう市政府へのアクセス番号は、緊急用の 911 と非緊急用の 311 の 2 つだけにしました。またニューヨークの市内局番である 212 を付けると、世界のどこからでも NYC311 にアクセスできるようにしました。

2008 年 4 月、NYC311 は非緊急の行政サービスの内容を拡大し、包括的な保健福祉サ

ービスの提供や、市内の5つの区にある非営利活動団体の紹介などを行うようになりました。

同年、NYC311 は国内で初めて市民がモバイルのウェブ・ブラウザから写真やビデオを投稿して苦情や問合せなどを報告できるようにしました。

さらに2009年6月には、NYC311 は市のホームページに「311 オンライン」を立ち上げました。これによりユーザーは市政情報を得たり、問題を報告したり、市に問合せて依頼した案件の進捗状況を確認したりすることができるようになりました。また、同時にNYC311 は独自のスカイプやツイッターのアカウントを立ち上げました。スカイプのおかげで、世界中の人々がネットを使って無料で311 にアクセスすることができるようになっていました。ツイッターでは約43000人以上がフォロワーとなり、市内の駐車場の状況や災害等による学校閉鎖の知らせ、その他市のイベント情報などを共有しています。

NYC311 の歴史 2 2011 年～現在

2011年2月、ユーザーがNYC311 と相方向でやり取りをすることができるNYC311 報告ツールが誕生しました。ユーザーは、311 に届いた問合せに対し独自の回答を投稿することができます。また自治区や郵便番号、自治会レベルまで絞って情報を閲覧したり、過去の情報を時系列的に検索することもできます。

また同時期に、NYC311 サービスリクエストマップも誕生しました。過去に311 に問合せのあった案件の位置情報や相談内容、解決状況などがマップ上で見られるようになりました。カテゴリーは15個あり、その中でさらに100以上の小さなカテゴリーにわけられています。

2011年5月には、ユーザーが311-NYC (311 から692まで) の短いコードを介して問合せや苦情をNYC311 に送ることができる、「NYC311 テキスト相談」がスタートしました。よくある問合せは、ヒート（熱さ）や除雪要求、騒音の苦情と倒れた木の撤去の問合せなどです。

2011年10月、2004年以來NYC311 に寄せられた要望がNYCの「オープン・データ」ポータルに追加されました。これらのデータは毎日何千もの新しいデータによって常に更新されています。

NYC311 の誇り

NYC311 のスタート以来、非緊急電話サービスのモデルとして、国内の主要都市はもとより、カナダ、ブラジル、オーストラリア、中国、パキスタン、デンマーク、英国、ドイツ、ケニア、南アフリカなど6大陸にまたがる数十カ国から視察団が訪れています。

視察団が体験することができる内容は、311 コールセンター内の見学、NYC311 の歴史や進化・技術革新の過程、事業の成果などについての説明などとされています。視察団はNYC311 が有する技術や人員配置、ビジネス・プロセス、省庁間の調整などを学びながら独自の311 事業を思い描いていくのです。サンフランシスコやフィラデルフィアは独自のシステムを設計するため、ニューヨークでNYC311 のシステムを研究することに多くの時間を費やしたそうです。現在米国内では、サンフランシスコやフィラデルフィアに加え、シカ

ゴヤヒューストン、ワシントン D.C.などでも 311 コールセンターが運営されています。毎年の電話受信数は NYC311 が最も多くなっています。

NYC311 は、その卓越したサービスの提供が認められ、2012 年 6 月に国連公共サービス賞を受賞しました。評価されたのは 180 言語への対応、オンラインサービスやメール配信サービスの導入による問題解決のセルフサービス化、さらにセルフサービス化の推進による費用の削減と利便性の向上などです。

数字で見る NYC311 と所感

NYC311 のサービス開始以来、受けた電話の数は 1 億 5 千 8 百以上。電話に出るスピードは平均 22 秒、全体の 85%に対して 30 秒以内に回答しています。また平均の通話時間は 218 秒 (3.6 分) です。

2009 年から開始した 311 オンラインは合計約 700 万人のアクセスがあり、2011 年から対応しているテキストメッセージによる相談には、30 万件以上のアクセスがありました。

NYC311 は常に進化を続け、時代の最新の技術を駆使しながらレベルの高い公共カスタマーサービスを提供してきました。運営開始から 10 年が経過した節目の年として、NYC311 のこれまでの実績や進化の歴史、他の地域の 311 コールサービスセンターとの違いなど、あらゆる視点から観察し、その有効性を検証していきたいと思えます。

NYC311 アクセス数: 2003-2012

年	コール数	オンライン訪問数	テキスト数	アクセス数合計
2003	4,494,630	-	-	4,494,630
2004	10,705,717	-	-	10,705,717
2005	14,051,430	-	-	14,051,430
2006	13,468,766	-	-	13,468,766
2007	15,314,615	-	-	15,314,615
2008	16,099,505	-	-	16,099,505
2009	18,707,436	335,239	-	19,042,675
2010	19,693,572	932,763	-	20,626,335
2011	22,240,083	1,885,789	31,000	24,156,872
2012	19,403,943	3,105,777	253,370	22,763,090
合計	154,179,697	6,259,568	284,370	160,723,635

NYC311 への相談内容トップ 10: 2003-2012

ランク	サービス・問合せ内容	コール数	割合 (%)
1	騒音の苦情	2,595,494	1.68%
2	屋内温度に関する苦情	2,065,835	1.34%
3	バス・地下鉄情報の問合せ	1,999,063	1.30%
4	大家・住居メンテナンスの苦情	1,689,908	1.10%
5	警察管轄エリアの問合せ	1,269,275	0.82%
6	事業説明者との面談問合せ	1,158,577	0.75%
7	ゴミ/フロン除去スケジュールの問合せ	1,120,398	0.73%
8	ゴミ、リサイクルの問合せ	1,111,157	0.72%
9	駐車違反（チケット）の問合せ	1,042,381	0.68%
10	サービスリクエストの状況問合せ	1,019,390	0.66%

部署別問合せ トップ 10: 2003-2012

ランク	部署	コール数	割合 (%)
1	NYPD (警察)	8,912,924	5.78%
2	DOF (財政)	7,720,102	5.01%
3	DSNY (公衆衛生)	6,786,138	4.40%
4	HPD (住宅保全)	5,823,441	3.78%
5	DOT (交通)	4,605,964	2.99%
6	DEP (環境保全)	4,129,434	2.68%
7	DOB (建築)	3,907,384	2.53%
8	DoHMH (健康・精神衛生)	3,903,313	2.53%
9	HRA (人事管理)	2,942,382	1.91%
10	DOE (教育)	2,653,902	1.72%

地区別にみたサービス・リクエスト数ランキング: 2003-2012

ランク	地区	サービス・リクエスト数	割合 (%)	一人当たりの数
1	Brooklyn	7,196,392	29%	2.8

2	Queens	6,852,215	28%	3.0
3	Manhattan	5,548,215	22%	3.5
4	The Bronx	3,564,774	14%	2.6
5	Staten Island	1,732,477	7%	3.7
合計	NY 市全体	24,894,073	100%	3.0

311 オンライン 年別訪問者数: 2009-2012

年	1 日平均	合計訪問者数
2009	1,596	335,239
2010	2,556	932,763
2011	5,167	1,885,789
2012	8,486	3,105,777

(大野所長補佐 堺市から派遣)

