

1 基本的な考え方

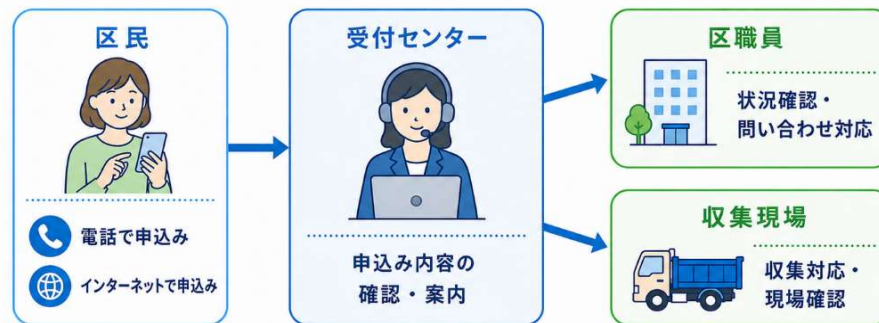
≡ 受付で終わらず、現場までつなげる ≡



杉並区の現場理解を活かし、申込み情報を正確に現場へつなげます。

2 仕組みのイメージ

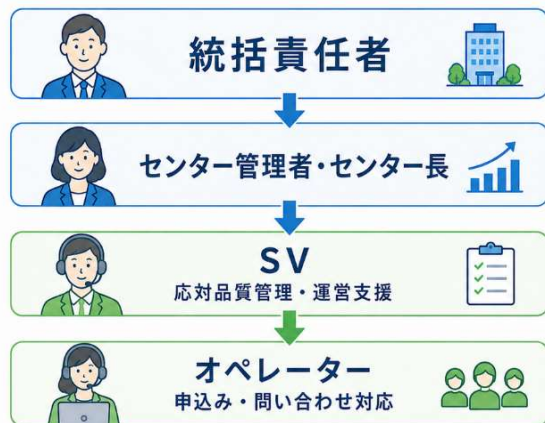
≡ 区民・受付センター・区職員・収集現場をわかりやすくつなぐ ≡



区民・区職員・収集現場が、同じ情報をもとに円滑に業務を進められる環境を整えます。

3 受付センター体制

≡ 経験者を中心に、安定した受付運営を実施 ≡



複数拠点で安定運営



役割を明確にした体制により、丁寧で安定した受付対応を行います。

4 情報セキュリティ対策

≡ 安心して利用できる受付環境を整備 ≡



適切な管理と継続的な確認により、安心できる受付環境を実現します。

5 個人情報保護

日常業務の中で適正な取扱いを徹底



個人情報適切に守る受付運営

職員教育と日常管理を徹底し、個人情報を適切に保護します。

6 期待される効果

区民・区職員・収集現場・杉並区全体に効果



受付から現場までつながる運営により、杉並区全体の区民サービス向上に貢献します。

7 まとめ

受付から現場までつなぎ、杉並区の区民サービス向上へ



現場を知る運営力で、受付で終わらず、杉並区全体の安心と利便性を支えます。

主な機能と安心の運用体制

わかりやすい申込み・電子決済・個人情報保護・タブレット収集・保守管理を一体で支える



受付から収集、支払い、保護、保守までを一体で支え、安心して利用できる運用を実現します。

わかりやすい申込み、安心できる決済、確実な個人情報保護、機能的で安全な収集を実現します。

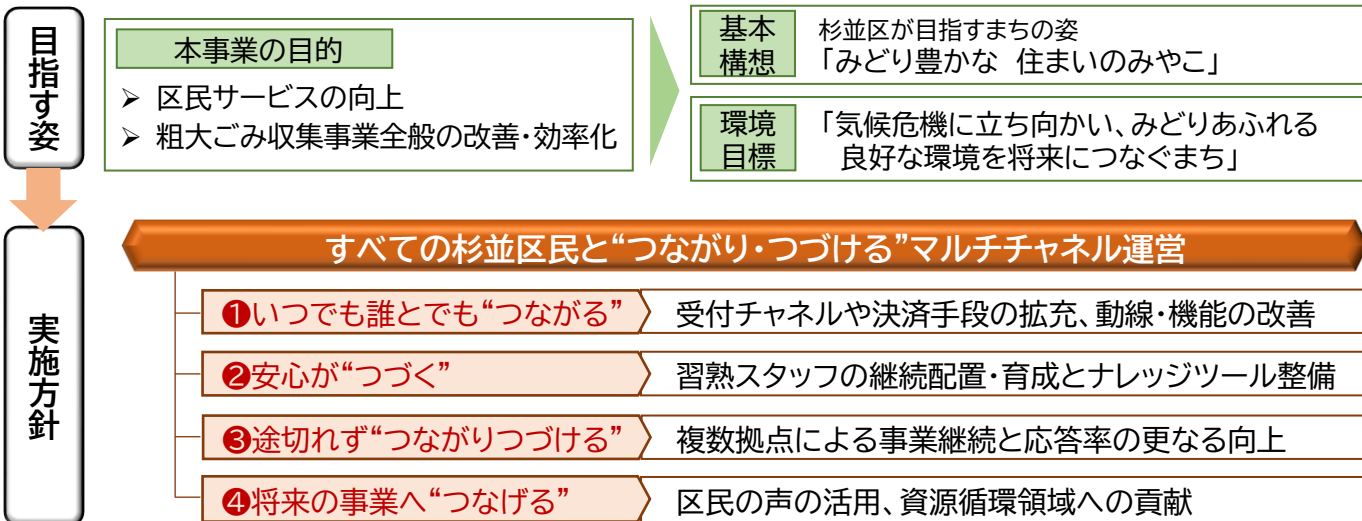
【杉並区粗大ごみ受付サービス業務公募型プロポーザル ご提案書(概要版)】

事業者名	株式会社NTTネクシア	代表者名	代表取締役 山本 健一
------	-------------	------	-------------

業務実施に当たっての基本的な考え方

粗大ごみ受付業務は、区民と行政をつなぐ重要な窓口業務です。

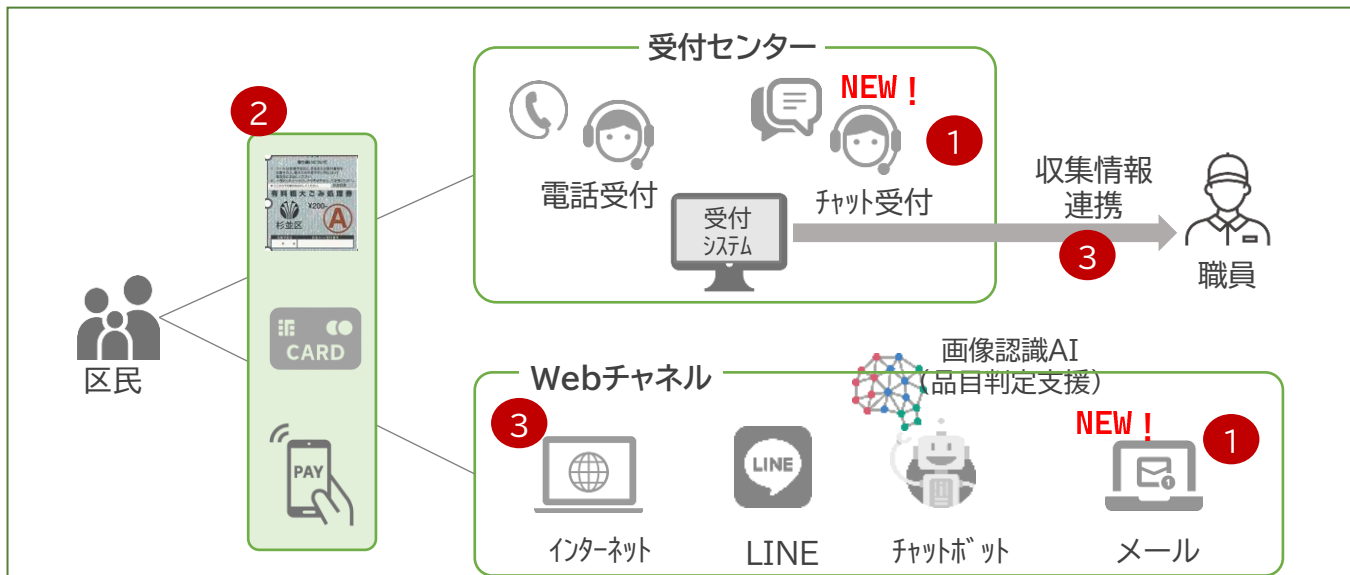
弊社は、現行事業者として培った知見・経験をフルに発揮し、貴区と区民をつなぎつづける架け橋となって本事業の目的および貴区の廃棄物処理行政目標の実現に貢献してまいります。



システムの概要

「①いつでも誰とでも“つながる”」受付環境とするため、現行のシステム構成からさらに強化を図ります。

【システム全体像】



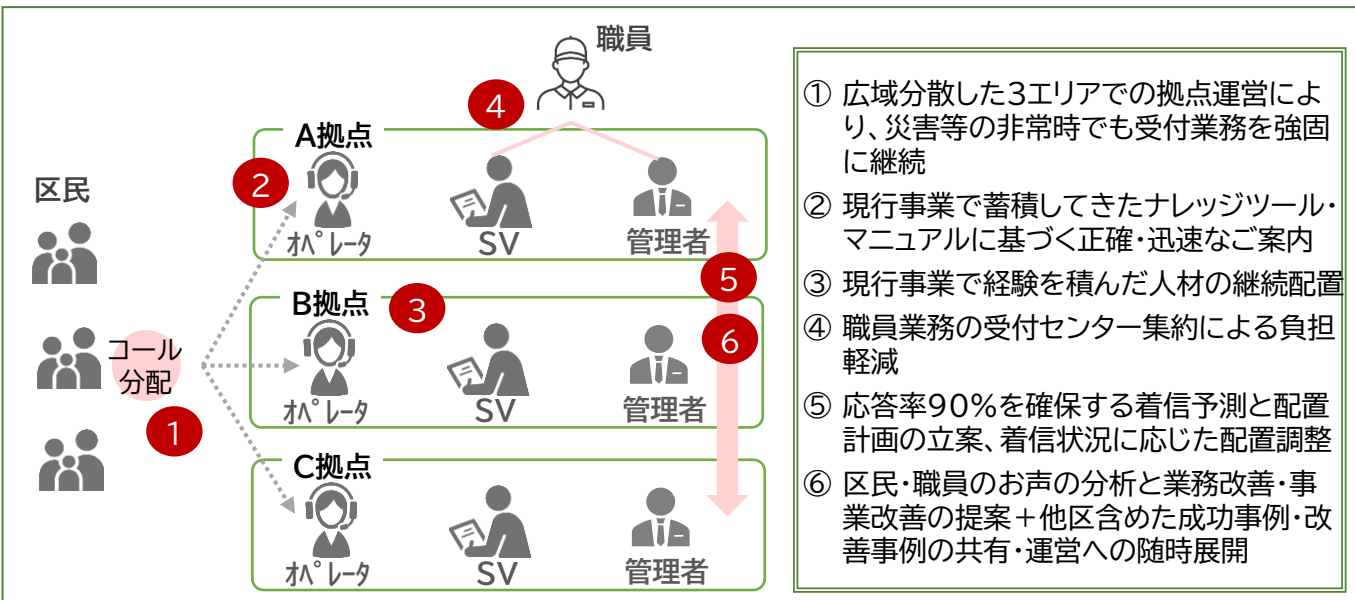
強化点

- ① 電話でのご連絡が難しい区民にもより気軽にご利用いただける**メールフォームとチャットオペレーターによる対応を新設**。
- ② クレジットカードやQRコード決済といったキャッシュレス決済を受付センター／Webチャネルを問わず受付出来る仕組みへ順次改善。
- ③ インターネット受付や受付システム等の**動線・機能を区民の皆様、職員様の声を基に改善**。

受付センターの実施体制

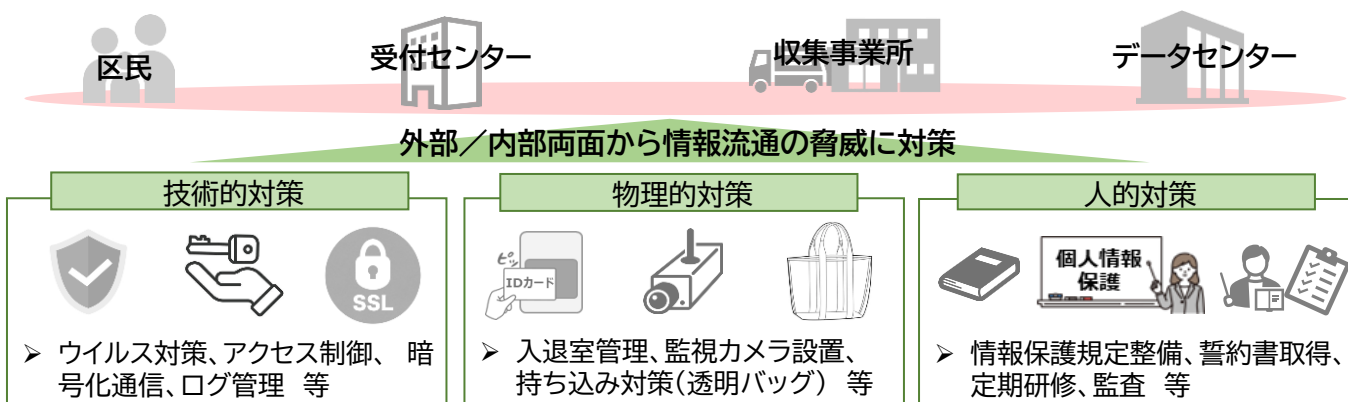
「②安心が“つづく”」、「③途切れず“つながりつづける”」、「④将来の事業へ“つなげる”」をより高い水準で実現するために、以下の実施体制にて運営いたします。

【受付センター実施体制】



情報セキュリティ対策・個人情報保護

情報セキュリティ対策と個人情報保護は、安心・安全な運営を支える重要な土台です。Pマーク認証や区条例等の準拠に留まらず、業務を履行するうえでの実効性を十分に考慮した【技術】、【物理】、【人】の3つの対策により、情報セキュリティを確保。区民の大切な情報を厳格に管理いたします。



期待される効果

ご提案事項により、以下のような効果を創出・拡大。本事業および廃棄物処理行政の進展に貢献します。

テーマ	期待される効果
区民利便性	- いつでも・誰でもライフスタイルに合わせたスムーズな申込・問合せが可能に - どの時間帯でも電話窓口がにつながる安心感が向上
職員様負担	受付センターへの業務集約等による負担軽減(本来業務への集中)
事業発展	区民の声の活用による運用改善、事業プロセスの最適化