

別紙 1 1「電話交換業務」

本業務は市民サービスの向上を図るため市役所内の業務を把握し、適切、明確な判断により転送し、法令を遵守し、常に明るく誠意をもって電話交換を遂行する。

- 業務場所 常総市役所 サーバ棟 2 階交換室
(所在地：常総市水海道諏訪町 3 2 2 2 番地 3)

○ 業務基準

1. 勤務時間 土・日曜日、祝日、年末年始を除く毎日
2. 勤務時間 午前 8 時 2 0 分から午後 5 時 1 5 分まで
3. 交換取扱者勤務人数 常駐 2 名
4. 業務終了後は、特別な場合を除き宿直室に切り替えて、業務終了を宿直者に報告してから退庁すること。
5. 電話の対応
 - (1) 通話の相手方が常にお客様であることを意識し、市役所の印象、信用を悪くしないように配慮すること。
 - (2) 対応に当っては、次の基本用語を使うこと。
 - ・ 常総市役所でございます。
 - ・ 失礼でございますが。
 - ・ どちら様でございますでしょうか。
 - ・ どのようなご用件でございますでしょうか。
 - ・ かしこまりました。
 - ・ 恐れ入りますが。
 - ・ 少々お待ちください。
 - ・ 大変お待たせいたしました。
 - ・ どうもありがとうございました。

○ 業務仕様書

1. 通話の交換は迅速、正確、公平かつ親切を旨として取り行うこと。
2. 交換取扱者は通話取り扱い中に知り得た通話者の氏名、電話番号、通話内容等を他人に漏らしてはならない。
3. 機器の操作は、決まった方法、手順に従って正確に行うこと。特に次の操作不良を生じないようにすること。
 - ・ 結合キー、コード等の操作不良のため通話者に雑音を聞かせること。
 - ・ ダイヤル発信音の確認不良のため誤接続を起こすこと。
 - ・ ダイヤル操作不良のため自動強制切断を生じること。

4. 交換台のランプに対する応答は原則として次の順序によって行う。
 - ・ 同一種類のランプが点灯又は点滅した場合は、点灯又は点滅した順。
 - ・ 二種類以上のランプが点灯又は点滅した場合。
 - ① 点滅しているランプ
 - ② 点灯した監視ランプ
 - ③ 点灯した局線ランプ
 - ④ 点灯した内線ランプ
5. 内線通話者等からの申し出又は、通知事項の聴取に当たっては原則として反復を行い又は必要により記録する。特に話の途中でみだりに結合キーを操作したり、他の作業を行ってはならない。
6. 故意に通話の接続を行わなかったり、遅らせたりしてはならない。
7. 通話を接続したときは、始語を確認し、また、接続中の通話に対する通話状態の確認は、特にその必要がある場合に限り行う。
8. 局線と通話中の内線を他の内線に接続替えするときは、その接続替えの処理が終わるまで他の取り扱いに移らないようにする。
9. 局線でダイヤルを始めたら、そのダイヤルが終わるまで原則として他の作業に移らないようにする。
10. ダイヤル終了後、呼び出し信号が出るまでの時間（無音時間）及び相手加入者が不在と判断できるまでの時間、若しくは相手加入者の話中が終了するまでの適当な時間内には、みだりに再ダイヤルをしないようにする。
11. 局、交換取扱者からの接続する旨の通知、また始語を促す通知があったときは、その通話の一連の接続作業が終了するまでは原則として他の作業に移らないようにする。
12. 非常・緊急通話の接続及び警報の受領に当っては、次により優先的に取り扱わなければならない。
 - (1) ほかの取り扱いを中断して接続する。
 - (2) 接続すべき内線が通話中のときは、最寄りの内線に接続するか又は通話中の内線を切断して接続する。
 - (3) 接続すべき内線が不出のときは、最寄りの内線に接続する。
13. 交換取扱者は、交換台等に設備されているランプ、プラグ等の機器の故障を発見したときは、速やかに次の処理をする。
 - (1) 直ちに資産管理課へ連絡して指示を受ける。
 - (2) 故障修理先等の指示を受けた場合は、速やかに工事担当者に連絡すること。
14. その他、仕様書等のない事項は資産活用課職員の指示に従うこと。