

## 記者発表資料

発表年月日	送信枚数	発信元
令和7年11月7日	3枚 (本紙含む)	上郡記者クラブ事務局 担当：上岡 TEL：0791-52-1112 FAX：0791-52-5172

### 電話自動音声応答システムによる電話対応及び

### 通話内容の録音を導入します

令和7年12月1日から、①電話応答による品質とサービスの向上、②業務の公正かつ適正な執行の確保、③不当要求等カスタマーハラスメントの防止及び排除、④通話における事実確認（録音機能）を目的に上郡町役場本庁舎における電話自動音声応答システムによる電話対応及び通話録音を導入します。

■運用開始日 令和7年12月1日（月）

#### ■内容

##### （概要）

開庁日(原則平日)の午前8時30分から17時15分の間に、代表電話(0791-52-1111)へのお電話でのお問い合わせに対し、録音をお知らせするアナウンスが流れ、その後、番号を選択する音声案内が流れます。お問い合わせ内容に応じて、音声案内に従いプッシュ番号を押すと担当課へ電話が転送されます（職員(電話交換)による対応も選択可能です）。

##### （その他）

- ・町から発信する際は、録音アナウンスは流れませんが通話を録音しています。
- ・担当部署へのお電話でのお問い合わせの際は、録音アナウンスは流れませんが通話を録音しています。
- ・担当部署へお電話いただいた際に、電話が混み合っている又は電話に出られないときは、一定時間が経過すると、代表電話へ転送され、音声案内を行います。
- ・代表電話（0791-52-1111）への平日時間外（17時15分から翌8時30分）のお問い合わせは、業務時間外である自動音声の流れますが、少しお待ちいただくと宿直者へつながります。
- ・参考 別紙『音声ガイダンスの例』をご覧ください。

■問い合わせ先

部署：上郡町 総務課（担当：総務係）

住所：赤穂郡上郡町大持 278 番地

TEL：0791-52-1111 FAX：0791-52-5172



さわやかに歴史と未来の出逢うまち 上郡町

こちらは上郡町です。この通話はお問い合わせ内容の確認とサービス向上のため、録音させていただきます。  
音声案内に従って番号をお選びください。案内の途中でも番号の選択は可能です。案内の途中でも操作は可能です。

該当するボタンをプッシュ

〇〇に関するご相談は①を

△△に関するご相談は②を

□□に関するご相談は③を

その他に関するご相談又は職員へのご相談は④を

- ・町から発信する際は、録音アナウンスは流れませんが通話を録音しています。
- ・担当部署へのお電話でのお問い合わせの際は、録音アナウンスは流れませんが通話を録音しています。
- ・閉庁日や平日時間外（17時15分から翌8時30分）のお電話は、業務時間外である旨、音声は流れますが、少しお待ちいただくと宿直者へつながります。