

コールセンター設置に係る対応

自治体名	コールセンターの名称	コールセンターの設置場所	PBXの設置場所	コールセンターから市(区)へ 電話転送可能な施設	備考
				コールセンターと庁舎を接続する必要性	
横須賀市	横須賀市 コールセンター	本庁舎外	本庁舎内	本庁舎とほぼ全ての出先施設に可能 本庁舎内のPBXと外部コールセンターを接続 工事を行うことで転送可能とした	
足立区	お問い合わせ コール足立	本庁舎内	本庁舎内	本庁舎と一部の出先施設のみ可能 庁舎内コールセンターのため、外部との接続 不要	コールセンターを庁舎外に設置する ためにはクラウド型のサーバ(ク ラウドPBX)を導入することとなる が、現在庁舎で使用している電 話交換機や電話機をすべて更新し なければならない ※足立区視察資料より
船橋市	—	—	本庁舎内	本庁舎と一部の出先機関のみ可能 庁舎内コールセンターであれば接続不要 外部コールセンターは、接続工事等を実施す れば本庁舎、出先機関ともに可能	・現在の受電・架電件数は不明

PBX…PBX(Private Branch Exchange)とは、庁舎内の電話番号を集中管理する電話交換システムで、内線電話や外線通話を効率的に管理する。

クラウド PBX…データセンターに設置されたPBXをインターネット経由で利用するサービスで、設備の設置が不要で、場所に縛られずに利用できる。