



JAPAN EMF INFORMATION CENTER

第24回電磁界情報センター運営 委員会でのご意見への対応

電磁界情報センター

	前回いただいたご意見（概要）	対応
1	電話自動応答システムの間合せ内容分析が、リスクコミュニケーションの有益な情報になるのでは？	本委員会で取組状況を報告

電話自動応答装置の概要について

03-5444-2631 (2回線使用可)
以下時間帯は、昼休み夜間設定応答
12:00~13:00、17:00~09:00

<挨拶・総合案内>
お電話ありがとうございます。
電磁界情報センターでございます。
次の3つ項目の中から、ご用件の
番号を押してください。

<アナウンスA>
電磁波の健康影響に関するお問合せ
は『1』を、磁界測定器の貸出しに
関するお問合せは『2』を、そのほ
かのお問合せについては『3』を押
して下さい。もう一度メニューを聞
きたい場合には『0』を押して下さい。

<アナウンスB>
次の9つ項目の中から、ご用件の番号
を押してください。
・・・
もう一度メニューを聞きたい場合には
『0』を押して下さい。

<アナウンスC (詳細説明)>	
1.電磁界の種類と作用	前のメッセージ に戻る場合には 『00』 を、担当者と直 接話したい場合 には『1』を押 して下さい。
2.電力設備	
3.家電製品	
4.IH調理器	
5.電子レンジ	
6.携帯電話	
7.携帯基地局	
8.鉄道	
9.電磁過敏症	

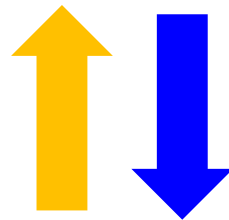
1の場合

2、3、未選択の場合

職員での対応
(自動転送)

1の場合

制御用PCへの集計ソフトを活用



集計ソフトの活用による
データの抽出

- ・GWや正月などの
休日設定
- ・事務所不在時の
電話受付休止設定



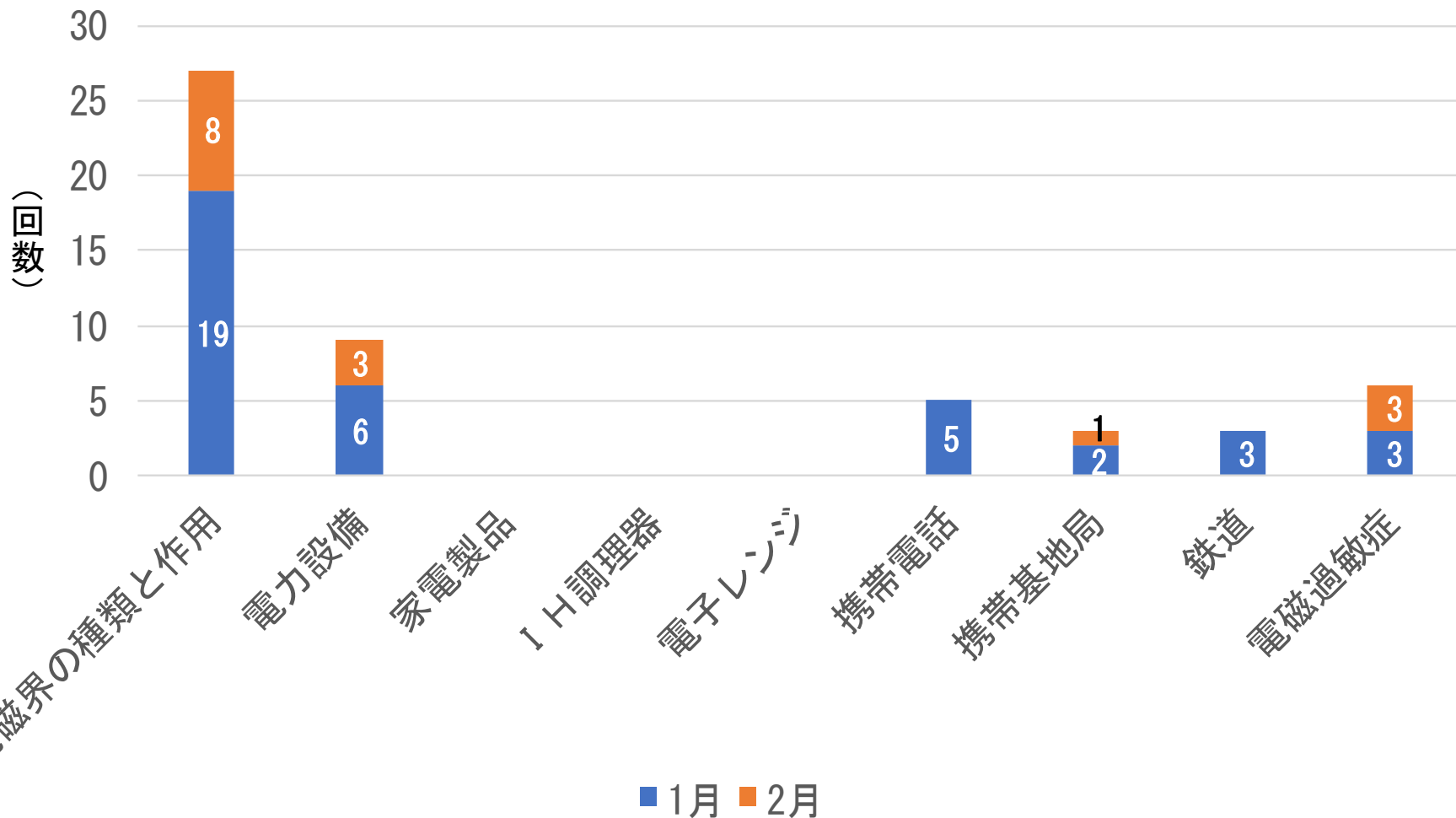
制御用PC

今回、電話自動応答装置への各種設定を行う制御用PCにおいて、集計ソフトを活用し、データの自動抽出を可能にした。

- ・総着信件数、転送件数
- ・通話時間、通話回数
- ・音声メッセージの送出回数など

アナウンスCの項目別メッセージ送出回数

項目別メッセージ送出回数



まとめ

- これまでのところ、職員の電話対応状況(後述)と比較して、自動応答による項目別メッセージ送出状況に大きな差異は見られなかった。
- 今後もデータを蓄積した上で、その傾向を分析し、市民の求める情報を判断し、リスクコミュニケーションに活用したい。