

市役所に電話対応における通話録音を導入 — 安心で円滑な電話対応に向けて

市民の皆さまにご満足いただける行政サービスの提供と職員の接遇意識の向上、公正で円滑な業務執行を図るため、市役所の電話における通話録音を開始します。

これにより、分かりやすい電話対応に努めるとともに、安心・安全な対話環境を整え、信頼される窓口づくりを進めます。

1 開始日

令和 8（2026）年 10 月 1 日（木曜日）

2 対象施設

市役所本庁舎

3 概要

(1) 開庁時

- ・市役所へ電話いただいた際は、通話を録音するというアナウンスが流れた後、通話につながります。

【アナウンス例】

「こちらは柏崎市役所です、この通話はサービス向上のため録音させていただいております。」

- ・市役所からかける電話は、アナウンスなしで録音します。

(2) 閉庁時

- ・お急ぎの用件がある場合は、市役所の代表番号（0257-23-5111）へお電話ください。
- ・各課への直通電話では、自動音声で閉庁時間であることをお知らせします。

【アナウンス例】

「ただいまの時間は受付時間外です。恐れ入りますが、平日は午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分（土曜日は午前 8 時 30 分から正午）までの間にお掛け直してください。なお、お急ぎの方は当直者にて、ご用件を伺いますので、代表番号 0257-23-5111 にお掛け直してください。」

4 録音データの取り扱い

録音した通話記録は適正に管理し、録音の目的以外には使用しません。