

受付班

ガスに関する各種問い合わせ・通報・申し込み・要望・苦情等の受け付けおよび対応、各部署との連絡調整等を担当した。お客さまセンターと料金課、技術センターの職員によって構成された。電話がほぼ不通だった震災発生直後から数日間の入電件数は少なかったが、供給再開の見通しが公表されると入電数は一気に激増した。

地震発生時、お客さまセンターは繁忙期で通常より多い35名のオペレーターと職員11名の計46名が勤務していた。安全確認後、勤務を継続できた約半数のオペレーターとセンター職員とで19時まで業務を続け、19時以降料金課職員20名が建設課設置の緊急専用電話10台で受け付けに当たった。翌日から3月22日まで日中はお客さまセンターがオペレーター最大29名、夜間は料金課6名で受け付けを行った。夜間は23日から総務部職員を加えた10名とし、さらに25日から13名、30日から16名、4月4日からは全局体制で最大17名となった。以降、全局体制は順次規模を縮小しながらもGW前まで続いた。

一方、大部分が技術系職員である技術センターはこの間、閉栓・開栓業務の現場支援に当たっていた。開栓が本格化した4月2日には、新たに電話10台を増設して8時半から22時までの不在再訪問専用受付を設け、5月末まで最大13名体制で受け付けに当たった。

入電数が激増したのは供給再開発表の翌日3月22日からで、そこから電話のベルが24時間鳴りっ放しという状況が3週間ほど続いた。同24日朝には入電過多によってセンターシステム用サーバがダウンし、復旧まで建設課の緊急専用電話を移設した夜間専用電話10台のみで応答せざるを得なくなった。その後はフリーアクセスの回線数を絞って対応することにした。中でも4月1日は約57,000件を記録し、4月の累計は約72万件と通常の年間総数約20万件的約3.6倍もの膨大な件数となった。そのため、繁忙期体制を4月24日まで延長し、最大36名のオペレーターで電話対応に当たった。

この間、問い合わせ等だけでなく多数の苦情も寄せら

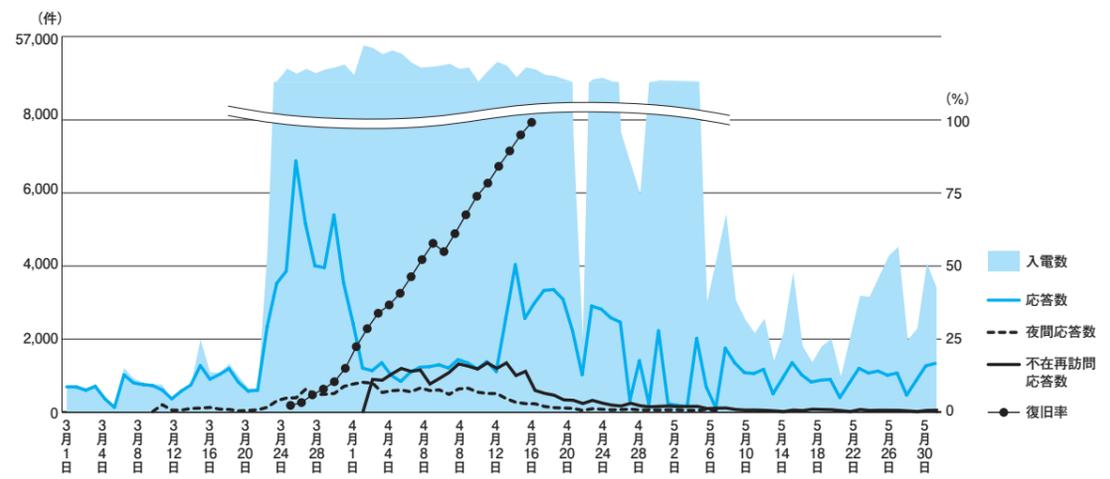
れ、対応のために連日6時間あまりもしゃべり続けた職員もいた。入電数は8月に入るまで例年の2～3割増しという状況が続き、通常のレベルに戻ったのはお盆が明けてからだった。

供給が再開されてからは個別需要家の復旧時期の問い合わせが増加し、口頭での説明が難しいため応答時間は長くなった。HPで復旧地区の地図を公開するようになってから問い合わせ件数はやや減少したが、ネット閲覧環境にない需要家への情報提供が、今後の課題である。

■復旧のあゆみ

- 【3月11日】** 19時以降料金課20名で電話対応
- 【3月12日】** 19時から翌朝まで料金課6名での夜間体制を組む
- 【3月14日】** 幸町と泉・南両営業所の料金収納を当面休止
- 【3月21日】** 市長が会見して、3月23日からの供給再開と復旧期間が1か月から1か月半程度と発表
- 【3月23日】** 開栓開始の発表により問い合わせ件数が激増。夜間を料金課とシステム管理課の10名体制に拡大
- 【3月24日】** 8時40分、電話が極度に集中し一時サーバがダウン。復旧後、ダウン防止のため回線数を絞り込んだお客さまセンターの業務時間を21時まで延長。1日の入電件数が約26,000件、昨年の14倍となった
- 【3月25日】** 夜間に総務部から毎日3名増員し13名体制
- 【3月30日】** 電話混雑時のガイダンスを手直しし、ガス漏れ専用ダイヤルへ一般問い合わせの大量流入を防ぐ。21時以降の入電件数が増えているため、夜間を16名に増員
- 【4月1日】** 8時30分から19時のオペレーターを5名増員
- 【4月2日】** クリーンエナジーとベルシステムからの応援要員派遣により、不在再訪問専用受付開設
- 【4月3日】** 仙台市中心部の開栓が進むにつれ機器故障対応が増加
- 【4月4日】** 夜間の入電件数がさらに増え、受付を17名に増員
- 【4月6日】** 幸町庁舎とガスサロンの料金窓口を再開
- 【4月7日】** 4月1日から一週間で1日平均約45,000件の入電を記録
- 【4月8日】** 前日の最大余震で再停止した地区からの問い合わせ急増
- 【4月18日】** 絞り込んでいたフリーアクセス回線を30回線に復旧。入電数の減少により、夜間の電話受付体制を順次縮小(18～22日11名、23～24日6名、25～28日4名)
- 【4月29日】** 夜間の電話受付を通常の保安体制に戻す
- 【5月15日】** 日曜と祝日の電話受付を通常の保安体制に戻す

■入電数等の推移



▲震災発生直後は、電話回線がまだ復旧していないために入電数は前年以下で推移した。供給再開が決まると入電数は急増して、3月24日からは1日の件数が万単位となり、そうした状態が約1か月続いた。元々この時期は1日当たりの入電数が1,000～3,000件にも上る繁忙期である。そこへ復旧の問い合わせが殺到したために応答率は低下し、そのことが「電話がつかない」という新たな苦情の要因ともなった。4月に開設した不在再訪問専用受付には、2か月間で約24,000件の入電があった。

■電話による受け付け内容の変遷

時期	受け付け内容の傾向
3月11日(金) 震災発生当日	路上漏れ通報、ガス不通問い合わせ、通常の開閉栓申し込み等
3月12日(土)～20日(日)	異臭に関する問い合わせ、路上漏れ通報、通常の開閉栓申し込み等
3月21日(月)～31日(木)	21日の昼過ぎまでは前日と同傾向だったが、15時以降に復旧見込みについての問い合わせが急増し、翌22日以降は復旧日程に関する問い合わせと併せて広報に対する意見、復旧する地域の順番と時期に関する苦情が増加した。
4月1日(金)～19日(火)	不在再訪問の申し込みが増加した。復旧の日程については、広報および復旧順序と時期の決定に関する苦情が主体となり、オペレーターでは対応できないケースが増加した。
4月20日(水)～28日(木)	一部を除き全地域復旧したため日程の問い合わせは減少した。不在再訪問の申し込み、本支管応急修繕の後処理に関する問い合わせ・苦情、内管応急修繕の後処理に関する問い合わせ、避難地域の復旧見込み等、問い合わせが主体となった。
4月29日(金)～5月8日(日)	震災で時期のずれた引越しによる開閉栓の申し込みと不在再訪問の申し込みが主体となった。ほかに本支管応急修繕の後処理に関する問い合わせ・苦情、内管応急修繕の後処理に関する問い合わせがあった。
5月9日(月)～31日(火)	主に震災で時期のずれた引越しによる開閉栓の申し込みと不在再訪問の申し込み等

■2階会議室での電話対応



◀3月24日のお客さまセンター開所直後、急激な入電過剰によりシステムがダウン、お客さまセンターでの電話応答が不能になった。やむを得ず復旧まで2階会議室設置の夜間専用電話で電話応答した。この日の入電数は、前年実績のおよそ13倍の約26,000件。この夜間専用電話は、建設課の緊急専用電話を3月17日にお客さまセンターに移設したもので、夜間受付増員に伴い23日に2階会議室に移設した。その後、不在再訪問専用受付開設に併せて4月2日にお客さまセンターに再々移設され、事務系職員による夜間受付はGW前の4月28日まで続いた。