

## コールセンターの設置・運営

奨学金事業規模の拡大に伴い要返還者が 250 万人を超える現状では、返還に関する相談電話がオペレーターにつながりにくい状況が常態化しており、着信数に対するオペレーターの応答率が 2 割程度という状態であった。

そのような状況では、国民へのサービスの向上を図ることが困難であるばかりか、返還金の回収率にも影響を及ぼし、事業運営にも支障が出ることが懸念されることから、平成 21 年 10 月に民間委託によるコールセンターを設置し、返還に関する相談に適切に対応することで、新規の延滞発生を抑制等を図ることとした。

## &lt; コールセンターの概要等 &gt;

## 1. 運営開始

平成 21 年 10 月 1 日

## 2. 配置人員

管理者 2 名、スーパーバイザー 6 名、オペレーター 77 名（最大）

## 3. 委託内容

現在、機構で行っている電話による奨学金返還者等からの問い合わせ対応業務（専門的な内容や制度に関する質問など特別な処理を要するものを除く）等一切

## 4. 役割分担

## (1) コールセンター（一次受け）

繰上返還、住所変更、猶予等の案内処理。（用紙送付などの事務手続きも含む。）

## (2) 日本学生支援機構（二次受け）

専門的な内容の対応及び返還指導。

東京・名古屋・大阪の各相談センター等において、機構職員 41 人で対応。

## 5. 目標とするサービスレベル

## (1) 応答率（応答数）

平成 21 年 10 月 1 日から平成 21 年 11 月 30 日まで 各月 60% 以上

平成 21 年 12 月 1 日から平成 22 年 3 月 31 日まで 各月 70% 以上

平成 22 年 4 月 1 日から平成 26 年 3 月 31 日まで 各月 80% 以上

ただし、当該月の着信数が 12 万件を超える場合には、12 万件を母数とする。

(2) 一次受け完結率

平成 21 年 10 月 1 日から平成 22 年 3 月 31 日まで	70%以上
平成 22 年 4 月 1 日から平成 23 年 3 月 31 日まで	80%以上
平成 23 年 4 月 1 日から平成 26 年 3 月 31 日まで	85%以上

6. 実施状況

(1) 応答率(応答数)

目標を達成したのは 11 月のみで、応答数も伸び悩んでいる状況であり、  
応答率(応答数)の向上が最優先課題である。

10 月	41.9% ( 34,347 件 / 82,004 件 )
11 月	73.4% ( 46,882 件 / 63,909 件 )
12 月	51.6% ( 45,112 件 / 87,431 件 )

(2) 応答率(応答数)が目標を達成していない要因と今後の対応

開設後の時間帯別着信状況が、機構において事前に調査した分布と若干異なっていたこと。(着信数のピークが、調査では 13 時付近であったが、  
実態は 16 時付近となっている。)

⇒ 時間帯別着信数の分析等によるオペレーターの効率的配置

10 月以降実施している債権回収業者による督促、12 月に実施した定期請求等に対する反応として、着信数が増加したため。

⇒ ・機構が実施する各種施策について、受託者への情報提供の徹底。  
・機構から返還者等への通知等について、より分かりやすく改善。  
・FAQのより一層の整備  
・オペレーター研修の徹底

(3) 一次受け完結率

各月とも目標を達成しているが、母数となる一次受け応答数(応答率)が  
目標値に到達していないため、慎重に今後の経過を見る必要がある。

10 月	71.2% ( 24,455 件 / 34,347 件 )
11 月	84.1% ( 39,426 件 / 46,882 件 )
12 月	84.8% ( 38,259 件 / 45,112 件 )