



こおりやま☆カイゼン運動
公式キャラクター「マジガエル」



電話のモヤモヤ解消！

庁内問い合わせ、もっと効率よくできるんです！

今月のカイゼン通信は、毎日の業務で当たり前になっている「電話」について考えます。

「ちょっとした確認なのに電話…」

「今、手が離せないのに電話が鳴りっぱなし…」

こんな経験、ありませんか？

新年度を迎えるに当たり、みんなで協力して、さらにスムーズな庁内コミュニケーションを目指しましょう！

2026年3月11日
郡山市行政マネジメント課

カイゼン通信 Vol.71

特集：庁内電話問い合わせ削減のススメ



電話問い合わせが招く「意外な」弊害とは？

集中力の分断と生産性低下

- 電話が鳴るたびに、行っていた作業が中断されます。
- 集中力が途切れ、作業効率が低下する原因に。
- 「あれ、何してたんだっけ…」となる経験、ありませんか？

「言った」「言わない」のトラブル

- 口頭でのやり取りは記録が残りにくく、後から内容を確認するのが困難です。
- 伝達ミスや認識の齟齬が生じ、「言った」「言わない」のトラブルに発展する可能性も。

担当者不在時の情報共有不足

- 電話を受けた職員しか内容を把握できず、担当者が不在の場合、情報が停滞しがちです。
- 伝言メモの作成など、余計な手間も発生します。

本来業務の圧迫

- 問い合わせ対応に追われ、本来注力すべき業務に時間を割けなくなってしまいます。
- 結果として、業務全体の進捗が遅れることも。

また電話…
いま集中してたのに…



「ちょっとした確認」こそメールで！電子メールの再評価

記録が残る安心感

- 送受信の履歴が残り、後から内容を確認・検索できます。
- 「いつ」「誰が」「何を」伝えたか、一目瞭然！

自分のタイミングで確認・返信

- 相手の都合を気にせず、自分の業務の合間に確認し、返信できます。
- 電話のように作業を中断されることがありません。

情報共有がスムーズに

- CCやBCCを活用することで、関連部署や複数人に一斉に情報共有が可能です。
- 担当者不在時でも、ほかの職員がメールを確認し対応できます。

添付ファイルで資料も共有

- 必要な資料やデータも同時に送付できるため、より正確な情報伝達が可能です。

活用シーンの例

- ①会議の日程調整や連絡
- ②簡単なデータや数値の確認
- ③資料の送付依頼や共有
- ④複数の関係者への一斉連絡 など

まずはメールで
問い合わせよう♪



チームで情報共有！ガルーンの「スペース」を活用しよう



※ 氏名はマスキングしています。

プロジェクト・業務ごとの情報集約

- 特定のプロジェクトや業務ごとにスペースを作成することで、情報を1か所に集約できます。

リアルタイムな情報共有と議論

- 特定多数の関係者全員が最新情報を共有し、双方向のコミュニケーションが可能です。
- 個別の電話連絡による調整が不要となり、効率的な議論が可能になります。

ナレッジの蓄積と活用

- 過去の議論や決定事項、共有資料がすべてスペース内に蓄積されます。
- 新しい担当者でも、スムーズに過去の経緯を把握できます。

連絡先の把握不要

- スペースに情報を発信すれば、個別に誰に連絡すべきか悩む必要がありません。

活用シーンの例

- ①所属内の情報共有（日報、週報、連絡事項など）
- ②プロジェクトの進捗管理と情報共有
- ③特定の業務に関するQ&Aの蓄積
- ④新任職員への業務引継ぎ資料の共有 など



こんなイメージで、
複数人が最新の情報を参照し、
双方向のやり取りが可能です。

AIが瞬時に回答！生成AIの「RAG機能ⁱ」で問い合わせを減らす

職員からの「よくある質問」にAIが自動回答

- 各種手順のマニュアル等をAIに読み込ませることで、職員からの質問に対し、AIが瞬時に適切な情報を探し出し、分かりやすく回答します。

担当者への問い合わせ削減

- 簡単な確認や調べものに関する問い合わせがAIによって解決されるため、担当者の電話対応時間が大幅に削減されることが期待できます。

いつでも対応可能

- 問い合わせ先の担当者が不在でも、AIに聞けばいつでも疑問を解消できます。

回答の質とスピード向上

- あらかじめ読み込ませた情報源をもとに回答を生成するため、情報伝達の質の向上が期待できます。ⁱⁱ
- 情報検索にかかる時間も短縮されます。

活用シーンの例

- ①各所属が持つ専門的な業務マニュアルに関する質問ⁱⁱⁱ ②過去の事例やQ&A集の検索
- ③新人職員からの基本的な業務に関する質問 ④各種規定や要綱の内容確認 など

ⁱ Retrieval Augmented Generation（検索拡張生成）の略称で事前に学習した膨大な知識に加え、私たちの庁内文書（例：要綱、マニュアル、過去の事例集など）をAIに読み込ませて、その情報に基づいて回答を生成する機能のことです。

ⁱⁱ 生成AIは「ハルシネーション（幻覚）」事実に基づかない情報を生成する場合があります。そのため、AIが生成した回答を鵜呑みにせず、必ず最終的なファクトチェック（事実確認）を行うようにしてください。特に、重要な情報や判断に関わる場合は、必ず原文資料や担当部署への確認を徹底してください。

ⁱⁱⁱ 各所属が持つマニュアルを生成AIに読み込ませたい場合は、DX戦略課へご相談ください。



まとめ

最適なコミュニケーション手段の選択

- ✓ 電話は即時性や声のニュアンスを伝える点で優れた情報伝達ツールです。しかし、集中力の中断や記録の不明瞭さといった課題もあります。
- ✓ 今号で紹介した、「記録が残り、自分のペースで対応できる」代替手段を賢く活用し、電話と効果的に使い分けることが重要です。
- ✓ 特にガルーンの「スペース」機能については、出先機関等との連絡調整においても非常に有用です。年度替わりを機に、試してみたいはいかがでしょうか？

電話連絡の際のちょっとした工夫

- ✓ 庁内の内線電話では、代表番号よりも個別内線番号（職員録に掲載）を優先しましょう。よりスムーズな連絡に繋がります。
- ✓ また、不在時にはガルーンの「電話メモ」機能を活用し、要件の正確な共有と折り返し連絡の効率化を図りましょう。



今号が令和7年度「カイゼン通信」の最終号です。
1年間ご覧いただきありがとうございました。

「カイゼン通信」は来年度も継続発行します！
取り上げてほしいテーマや、カイゼン事例がありましたら、ぜひ行マネ課までお気軽にご連絡ください☆

