

## 派遣報告書

専門家氏名：藤原 宏樹

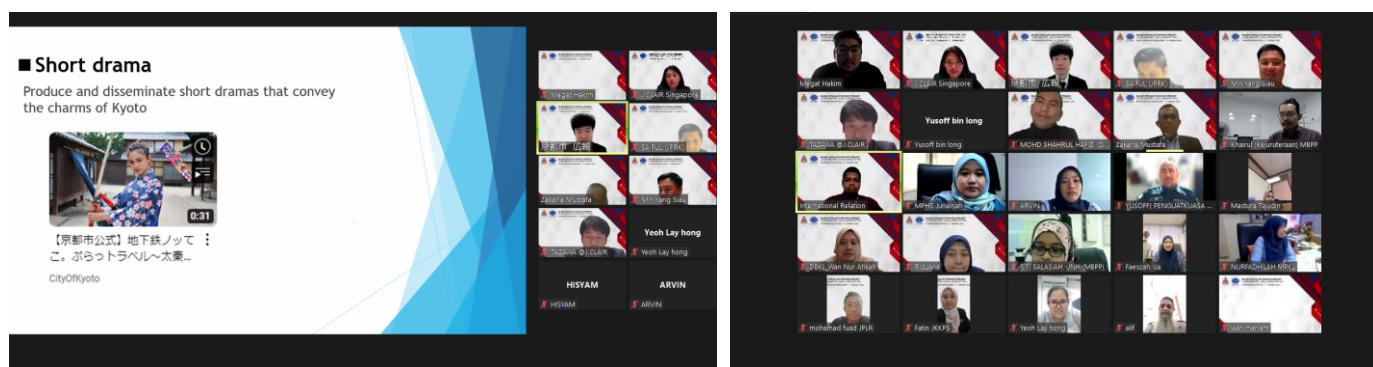
所属：京都市

派遣先：マレーシア・クアラルンプール市

派遣期間：令和 5 年 1 月 31 日

指導分野：苦情管理、自治体のブランディング・広報推進

## 苦情管理、市民向け広報活動



## 1 派遣先

## (1) 派遣先機関名

マレーシア・クアラルンプール市

## (2) 派遣先の組織と業務内容

苦情管理室・コールセンター

広報課

## 2 受入体制

## (1) 専門家の受入先での位置づけ

苦情管理、市民向け広報活動に関するセミナーの講師

## (2) その他(スタッフや、予算、組織など特に気のこと)

ア 新型コロナウイルス感染防止対策として現地への派遣ではなく、クアラルンプール市とオンライン講義形式で指導を行った。

イ 講義資料として準備したパワーポイントスライドを事前にマレーシア語に翻訳して頂き、講義の際にはマレーシア語版スライドを示した。

ウ マレーシア語—日本語通訳者 2 名 (マレーシア人、日本人) の助けを借りて、日本語で講義を進めることが出来た。

### 3 指導内容

#### (1) 具体的指導内容

以下の単元について講義を行った。

##### ■ 苦情管理

京都市が設置している総合案内コールセンターの概要、電話・メールでの問い合わせに対するフロー等

##### ■ 市民向け広報活動

- ・ 京都市の主な広報媒体（市民しんぶん、市政広報板、ホームページ、SNS等）の紹介や、それらの活用で気を付けていること。
- ・ 京都市の主な広聴制度（市長への手紙、パブリックコメント）

#### (2) 指導の成果について

##### ■ 苦情管理

京都市ではコールセンター業務を民間委託しているが、電話応対等のオペレーションは民間のノウハウを活用しつつ、定期的に受託者と打ち合わせを行って、課題を共有し、対応の向上に努めていることを説明した。クアラルンプール市におかれては、特にこの部分に興味をお持ちの様子で、参考にさせていただくことができたと感じている。

##### ■ 市民向け広報活動

京都市において各種広報媒体を活用してブランディング・広報推進に取り組んでいることを説明し、興味を持っていただくことができた。また、クアラルンプール市におかれては、様々な立場での市民意見の集約に苦慮されているとのことで、特にパブリックコメント制度が参考にいただくことができたと感じている。

#### (3) 指導における問題点(改善すべき点など)

オンライン講義形式のため、一方的な説明にならないよう苦慮した。マレーシアの国民性やメディア事情について調べてはいたが表面的な知識であったため、日本人スタッフとの事前の打ち合わせで掘り下げた質問をしておくべきだったことが反省点である。

### 4 人的交流

オンライン講義形式のため、直接的な人的交流はなかったが、参加者の表情などから、京都市に興味をもっていたいただいていることを感じた。

### 5 指導活動を終えての感想・意見

京都市の講義の前に、クアラルンプール市の状況について説明をいただき、国は違っても共通の課題を抱えていることを感じた。一方で、質疑応答の中で、日本とは異なる文化、制度を背景とした課題も分かり、私自身、大変勉強になった。このオンライン講義を通じて、得難い経験をさせていただくことができたと考えている。