



おしえて コールふじ



■「市役所に電話をしたら、2度も3度も電話を転送されてしまった…」

■「聞きたいことがあったのに、市役所が休みで聞けなかった…」

このような、市民の皆さんの思いを解消しようと、平成17年10月に開設された富士市コールセンター「おしえてコールふじ」。

今回は、その利用方法を紹介します！

各担当課



専門的なことなど「おしえてコールふじ」で回答できないものは各課へ転送

おしえてコールふじ
オペレーター

回答

電話・FAX・
Eメールなどで
回答

転送



回答

問い合わせ

市民



電話・FAX・
Eメールなどで
問い合わせ

おしえてコールふじは、市役所の業務に関する問い合わせ窓口を一本化し、いわゆる、たらい回しを減らすことを目的に設置されました。市民の皆さんからの簡単な問い合わせについては担当課に転送せず、専任のオペレーターが迅速・的確に対応します(左図参照)。開設から約2年間で、1万件以上の利用がありました。

おしえてコールふじ

注意

個人情報が含まれていることや、担当課でしか説明できないような専門性の高いこと、また、提言・要望・苦情などについてはお答えできませんので、担当課へ転送します(休業日は、後日担当課から回答します)。

- ① 広報ふじ、私の便利帳、市ホームページなどに掲載されている範囲の簡単な問い合わせ
- ② 市が行うイベント

回答できる範囲

利用方法

電話に限らず、FAX・Eメールでも利用ができます。

☎ (53) 11111

FAX (51) 0623

E callfuji@ex.city.fuji.shizuoka.jp

受付時間

毎日 8時30分～19時

※土・日曜日、祝日を含む。ただし、12月29日～1月3日の年末年始を除きます。

※19時以降の問い合わせは、従来どおり守衛室☎(51)0123にて受け付けます。



利用していますか？ ☎53-1111



戸籍謄本は、郵送で取り寄せることができますか？その方法も教えてください。



今度、転勤することになって、転出届を出そうと思っていますが、持ち物は何か必要ですか？

きょう、図書館は何時までやっていますか？休館日はいつですか？



介護認定を受けたいと思っていますが、どこに相談したらいいですか？

はい、「おしえてコールふじ」です。



おしえてコールふじ
オペレーター



今度、中央公園でフリーマーケットが開催されるのはいつですか？



あなたのちょっとした質問にお答えする「おしえてコールふじ」。ぜひ、ご利用ください。



ここをクリック！

よくある質問Q&A



<http://faq.fujishi.jp/webccgjpup/top.htm>



ホームページもご利用ください

おしえてコールふじの開設とあわせて、市ホームページに、市役所によくある質問と回答をまとめた「よくある質問Q&A」を掲載しました。ぜひ、ご利用ください。

問い合わせ
広報広聴課

☎(55)2700
FAX(51)1456

✉kouhou@div.city.fuji.
shizuoka.jp