

令和4年11月30日
環境清掃部清掃事務所

粗大ごみ受付業務委託先の変更について

1 経緯

粗大ごみ受付業務は、23区が委託による共同運営を行ってきたが、システムの老朽化等を理由に事業者から事業撤退の申し出があったため、委託先を変更する。

2 変更時期

令和5年2月6日（月）から

3 変更内容

	現 行	変 更 後
委 託 先	東京都環境公社 *23区共同運営（現在は14区）	日本電気株式会社 *江東区単独システム
受 付 方 法	・電話（8:00～19:00、日曜休） ・ホームページ（24時間）	・電話（8:00～19:00、日曜休） ・ホームページ（24時間） ・LINEミニアプリ（24時間）
問合せ方法	・電話（8:00～19:00、日曜休）	・電話（8:00～19:00、日曜休） ・AIチャットボット（24時間）

4 主な変更点

（1）電話応答率の改善

コールセンターの体制を強化することで、応答率を改善する。

（2）問い合わせの利便性向上

AIチャットボット導入により、オンライン上で24時間対応を図る。

（3）受付方法の拡大

電話、ホームページからの受付に加え、LINEからの受付を追加する。

5 今後のスケジュール

令和5年1月下旬 チラシ全戸配布。以降、ホームページ等で周知

2月1日 区報掲載

2月6日 新システム稼働