

サテライトセンター業務内容

【電話対応】

大分類	小分類	対応方法
ごみに関する相談	ごみの出し方	説明
	収集曜日の問合せ	説明
	収集漏れの連絡	排出時間、取り残しシールの有無、ごみの内容、場所を確認の上、記録し、収集業者に送信する。
	不法投棄の通報	ごみの内容、場所、通報者、連絡先を確認の上、記録し、職員に渡す
	動物死体（野良）の通報	種別、場所、通報者、連絡先を確認の上、記録し、収集業者に送信及びコールセンターに連絡
	動物死体（ペット）の持ち込み、収集依頼	依頼者情報、場所、日時を確認の上、職員及びコールセンターに連絡
職員の取次		相手方情報を確認の上、当該職員に取り次ぐ。当該職員が不在の場合、内容を聞き取りの上、折り返す旨を伝える。
苦情		内容を聞き取り、可能な範囲で答える。その後、職員に取り次ぐ。
その他問合せ		内容を聞き取り、可能な範囲で答える。その後、職員に取り次ぐ。

【事務処理】

大分類	小分類	対応方法
集団回収	実施団体への郵送書類の封入作業	申請書類一式を実施団体宛の封筒に封入する。
	申請書・奨励金の受付確認	実施団体から提出された申請書をマニュアルに従いチェックする。
収集日程表	収集日程表更新に係る確認	収集日程表の収集日・文言のチェックを行う。
ごみ分別辞典等	A I チャットボット用未登録データのチェック、手引見直し時の確認	月々の未登録データの報告があった際に、A I チャットボット品目登録シートに追記する。 またごみの排出手引き見直し時における内容や分別辞典の整合性チェックを行う。
ごみ処理券		別紙 1「処理券管理マニュアル」のとおり