2019 年 8 月 1 日
株式会社 KDDI エボルバ

浦安市「災害コールセンター」を沖縄に開設、運営業務を受託

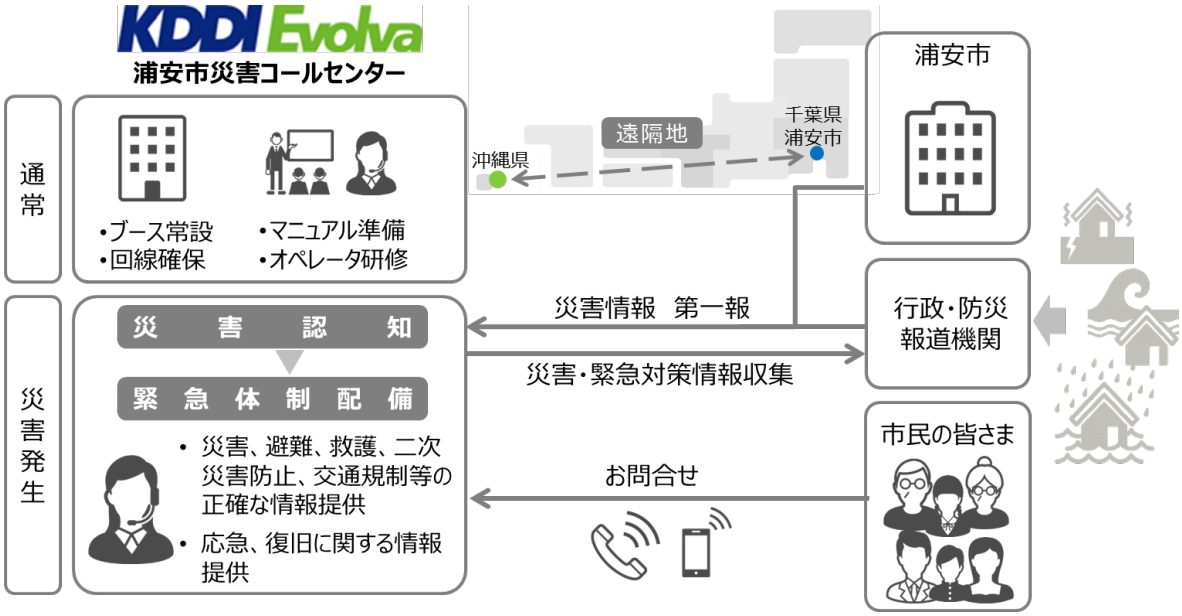
大規模災害発生にかかる正確な情報提供で市民の安全をサポート

株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：中澤雅己、以下 KDDI エボルバ）は、千葉県浦安市より、浦安市を対象とする「災害コールセンター設置及び管理運営業務」を受託し、2019 年 8 月より、沖縄県の KDDI エボルバ 那覇旭橋センターに、災害コールセンターの常設を開始いたしました。

KDDI エボルバのコンタクトセンターにおける豊富な知見、ノウハウを活かした緊急コンタクトセンターの迅速な構築、体制・業務設計、有事の際の窓口応対について、浦安市様より評価いただき、本業務を受託いたしました。

浦安市では、市民の皆さまの安全・安心な暮らしに向けた環境の整備、提供に取組んでいます。大規模災害発生時には、発生直後の被害や避難、医療・救護にかかる情報だけではなく、数日後より、インフラや交通機関の復旧状況や、食糧・飲料、廃棄物処理方法など、さまざまな情報が必要になります。

KDDI エボルバは、浦安市の遠隔地にあたる沖縄県に災害コールセンターを常設し、浦安市民の皆さまが身の安全を守り、復旧に向けた行動に役立つ正確な情報をお届けし、安全・安心な暮らしを支援いたします。



■業務概要

常設開始日	2019 年 8 月 1 日
履行場所	沖縄県那覇市（KDDI エボルバ 那覇旭橋センター）
受託内容① 常時	・浦安市専用ブース常設、緊急時用の電話回線の敷設 ・災害発生時応対マニュアルの整備および、オペレータ研修・ミステリーコールによる業務品質維持
受託内容② 災害発生時	・災害コールセンター緊急体制配備（電話回線の即時増設、オペレータ配置） ・災害・緊急対策情報の能動的な取得および、正確性判定 ・浦安市民からのお問合せ応対 **1.** 大規模災害発生直後（災害、被害、避難、医療・救護、二次災害防止、交通規制、応急対策活動等）の正確な情報提供 **2.** 応急・復旧時（生活必需品、電気・ガス・上下水道等のインフラ、交通機関・道路、仮設住宅、解体・廃棄物・ごみ処理等）の正確な情報提供

以 上

■浦安市 防災の取組みについて http://www.city.urayasu.lg.jp/todokede/anzen/bousai/torikumi/index.html

■KDDI エボルバ「緊急コンタクトセンターサービス」https://www.k-evolva.com/services/callcenter/emergency-contact-center/

本リリース本文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。