

南区役所の電話回線の不通について

平成28年4月18日（月）午前8時40分頃に、南区役所への電話の一部が繋がらなくなりました。市民の皆様にご迷惑をおかけしましたこととお詫び申し上げます。

1 外線からの電話が繋がらなかった時間

平成28年4月18日（月）午前8時40分頃～同日午前10時30分頃

2 経過

8時40分 自動応答メッセージ装置の設定不具合のため、平日午前8時40分に解除されるべき自動応答メッセージ装置が解除されなかった。

8時56分 横浜市コールセンターから南区総務課に、南区高齢・障害支援課に電話しても留守電状態で繋がらないと連絡があった。

以後、コールセンターや他課からの連絡で、区役所内各課で同様の現象が発生していることが判明。

10時30分 本来解除されているべき自動応答メッセージ装置が作動せず、自動応答メッセージが流れていること確認。手動で設定を解除し、復旧。

3 原因

閉庁時間帯に自動応答で再生するメッセージ装置について、設定に不具合があり、4月18日（月）の設定解除時間（8時40分）になっても自動応答が解除されなかったことによるものです。

4 影響

4月18日（月）の開庁（8時45分）から復旧までに、横浜市コールセンターが南区役所へのお問合せを受信した件数は124件です。

その際、南区総務課経由で担当課に内線をつないだり（2件）、コールセンター職員から時間をおいておかけ直しいただくようご案内（5件）しました。

5 再発防止策

自動応対メッセージ装置の不具合を改善します。

お問合せ先		
南区総務課長	関森 雅之	Tel 045-341-1221