

令和 7 年度敬老優待乗車証制度改正に係るコールセンター運營業務に対する質問・回答

番号	質問	回答
1	外国人への外国語対応は必要でしょうか？	外国語対応は不要と考えております。
2	電話番号（フリーダイヤル）はあらかじめ受託者にて用意し、速やかに委託者に伝えることとあるが、想定通信費を応札額に含めてよろしいか。	通信費を含めた金額で入札してください。
3	想定平均対応時間について、約 10 分程度（C P H：3）とあるが、1 件あたり 10 分とすると C P H：6 ではないでしょうか。	現在の業務対応状況を参考として、C P H は 3 と考えております。
4	「希望者には録音でメッセージを受けることができるようにすること。」との記載があるが、こちらはお客様を一旦プールし発信するという想定ではなく、オペレーターとの対話は不要だが、意見や要望のみ伝えたいというニーズにお応えするためのものという認識で問題ないか。	営業時間内に回線が込み合っている場合のガイドランスとして、録音を残せるシステムを想定しております。なお、時間外の問い合わせなどで対応ができない場合は、自動音声で翌日以降の時間内におかけ直しいただくように案内することを想定しており、時間外での録音は想定しておりません。
5	年末年始など土日祝以外で特別休暇などはあるか。	仕様書 6-(1)-アのとおりです。 12/29～1/3 は休暇としてください。
6	定例のご報告について下記認識で問題ないか。 ・日次報告：無（クレーム等は適宜報告） ・週次報告：応答件数や応答率などの実績や問い合わせ内容の集計をエクセルファイルなどで提供。 ・月次報告：無	ご認識のとおりです。
7	個人情報の聴取について 折り返しのご連絡が必要な場合を除き、基本は聴取しないという認識で問題ないか。	ご認識のとおりです。
8	採用について、募集の際に本業務名を公開しても問題ないか。	問題ございません。
9	市民からの電話への対応について、委託者がリアルタイムの確認ができるようにすることも必要でしょうか。	項番 6 のとおり、定例の報告で確認させていただきます。
10	録音データの保存容量の目安は 60 日分とされておりますが、委託業務終了後 60 日の保存も必要でしょうか。	ご認識のとおりです。

11	仕様書 6 -(1)、(2)、(3)について報告時の情報提供方法、データの種類や形式についてご指定はあるか。	エクセル、ワード、PDF などの一般的に扱える形式にて、担当者までメールにて送付していただくことを想定しています。
12	研修期間はどの程度を想定しておりますでしょうか。	委託者からの指定はございません。 FAQ の提供について、開設日の約 5 日前までに準備し、受託者へ提供する予定ですので、提供後開設までの期間となることを想定しております。
13	管理者のチェック作業等、想定されている項目はございますでしょうか。	S V の対応業務は、仕様書 6 -(3)-エ、オと考えております。
14	FAQ の提供方法はデータでの提供となりますでしょうか。	データで提供いたします。
16	録音メッセージの内容が折り返しを希望の場合、エンドユーザーさまへ折り返し対応は必須の理解でよろしいでしょうか。	録音によるメッセージにつきましては、できるだけ当日中の個別の折り返し対応をお願いします。
17	営業時間終了間際の対応で、時間超過した場合は翌日の対応として問題ないでしょうか。	お問い合わせ者に了承をいただき、翌日の対応として差し支えございません。
18	お客様対応の入力項目については入電日時・対応者・照会内容・回答内容※必要に応じてエンドユーザーの顧客情報が記録されていれば問題ないでしょうか。	ご認識のとおりです。 なお、詳細は受託後、フォーマット及び入力項目については受託者側で作成のうえ、委託者の確認により決定させていただきます。
19	通話内容の録音データにつきましては、保存方法にご指定はございますでしょうか。	指定はございません。