

質 問 回 答 書

令和 4 年 2 月 28 日

契約件名 福祉特別乗車券等年度更新に係る問合せ対応業務委託

	項目（ページ数等）	質 問 内 容	回 答
1	委託仕様書 3 業務に関する参考内容	令和3年度の日別応答数を教えてください。	日別、時間別の実績件数につきましては「別紙1」資料をご確認ください。
2	委託仕様書 4 委託業務の内容 (1)ア 設置期間について	期間内に問い合わせ数の波ができるか。コールセンター設置期間の前後に年度更新に関するお知らせを発送するか。発送する場合、それはいつ頃か。	コールセンター設置日と9月第二週を目途に対象者へ年度更新のご案内を発送します。発送直後に問い合わせ件数が多くなります。
3	委託仕様書 4 委託業務の内容 (1)イ オペレーター一席数について	オペレーターは専任である必要はあるか？セキュリティが確保されることを前提とし、他業務と兼務することは可能か。	必ずしも専任である必要はありません。兼務であっても、応答率やオペレーターの習熟度が低下しなければ差し支えありません。
4	委託仕様書 4 委託業務の内容 (2)イ(ア) 日別集計結果について	総呼数・応答数・応答率・不完了呼数・平均通話時間などのデータは必要か。	内容については事前に協議させていただきますが、原則としては挙げて頂いた項目を含んだ報告書の作成をお願いします。
5	委託仕様書 4 委託業務の内容 (5)注意事項	「通話料がかからないよう「話中」に設定する」というのは、「待ち呼機能は付加せず、オペレーターがふさがっている場合は電話がつながらなくても良い」という意味か。	貴見のとおりです。
6	委託仕様書 5 受託者が用意するもの (1)ア 通話料金について	本件の問い合わせにかかる電話代は問い合わせする方の負担となるか。また、0120の電話番号を用意した場合、通話料は別途請求できるか。	045を選択した場合、電話代は利用者の負担となります。0120を選択した場合は受託者が負担します。0120を選択した場合の通話料を別途請求することはできません。

7	委託仕様書 8 従事者の配置 (3) 配置場所について	045 または 0120 の番号確保を前提として、コールセンター作業室を県外に設置してよいか。	県外に設置しても差し支えありません。
8	委託仕様書 16 従事者の研修	オペレーターに研修資料を習熟させるために必要な研修時間の目安はあるか。	目安はありませんが、7月下旬資料を送付予定です。3制度の基準やFAQ(120問)、発送物(20種)や他制度との関連などを習熟してもらいます。
9	発注情報詳細 「入札及び開札日時」「入札及び開札場所」	入札書の様式は、横浜市ホームページ【ヨコハマ・入札のとびら→物品・委託等の入札・契約に係る様式→財政局提出用】から「入札(見積)書」をダウンロードし、入札額を記載し、入開札日時・場所に持参すればよいか。	以下URL*より様式をダウンロードして作成していただくことも可能です。また、指名通知書と一緒に様式をFAXでも送らせていただきます。実際の入札に当たっては、1回の入札で落札者が決まらない場合は、その場で2回目の入札を実施しますので、予備の入札書を数枚ご用意ください。

以上

※「入札(見積)書」URL

<http://keiyaku.city.yokohama.lg.jp/epco/servlet/p?job=DownloadList#05>

1.日別時間別応答数

日付 曜日	合計	8/27	8/28	8/29	8/30	8/31	9/1	9/2	9/3	9/4	9/5	9/6	9/7	9/8	9/9	9/10	9/11	9/12	9/13	9/14	9/15	9/16	9/17	9/18	9/19	9/20	9/21	9/22	9/23	9/24	9/25	9/26	9/27	9/28	9/29	9/30	10/1	10/2	10/3	10/4	10/5	10/6	10/7	10/8	10/9	10/10	
		金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	
応答数	8時～	183	2	1	4	12	12	5	1	3	2	3	4	4	4	4	2	2	5	9	7	15	6	6	2	1	2	4	5	3	5	1	1	6	1	4	11	5	1	1	5	4	3	2	1	1	1
	9時～	396	1	0	6	40	11	4	8	13	4	1	10	14	6	8	6	7	7	48	18	26	12	10	0	0	3	17	8	5	20	2	4	11	7	12	7	10	3	1	10	5	6	1	4	0	0
	10時～	344	1	6	6	25	16	7	8	9	4	1	8	6	4	3	10	7	9	41	26	21	13	6	4	2	1	14	8	3	12	3	2	5	6	7	6	6	3	4	8	3	2	3	5	0	0
	11時～	339	0	12	9	15	11	10	2	9	0	1	6	2	7	6	10	13	4	37	36	27	16	13	0	2	2	10	3	2	7	2	0	12	8	8	7	8	3	1	3	3	6	1	3	2	0
	12時～	230	1	17	5	10	11	5	4	4	1	2	2	0	4	7	14	13	3	23	24	8	9	5	3	1	1	4	1	1	2	1	2	6	3	7	4	6	2	0	5	1	3	2	2	1	0
	13時～	324	4	16	6	15	14	13	4	4	1	0	10	3	5	9	13	14	5	42	28	13	13	5	1	0	2	13	8	1	5	2	3	6	7	8	4	6	3	0	3	5	2	2	5	1	0
	14時～	278	2	9	3	17	11	10	6	7	0	0	8	1	7	6	16	14	4	25	28	13	10	11	1	0	0	14	7	0	13	0	1	6	3	4	0	4	2	0	7	2	1	3	2	0	0
	15時～	290	0	15	5	11	17	6	6	3	0	1	8	3	3	6	13	19	2	31	35	19	4	6	2	1	1	9	7	6	4	1	2	6	6	4	6	5	1	0	5	2	3	3	2	0	1
	16時～	282	4	25	4	14	8	8	6	6	3	0	3	3	4	4	12	18	4	44	20	12	6	6	3	2	0	6	9	3	4	1	1	7	2	2	5	4	2	1	2	2	4	6	2	0	0
	17時～	95	0	7	2	6	2	1	1	1	0	2	2	2	2	2	6	7	3	3	10	4	4	3	2	0	1	2	2	2	2	1	1	1	4	1	3	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0
	18時～	61	1	7	3	6	1	3	1	3	0	0	2	0	0	0	4	4	0	5	1	3	1	0	3	0	0	0	1	1	2	0	1	1	2	1	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
合計	2,822	16	115	53	171	114	72	47	62	15	11	63	38	46	55	106	118	46	308	233	161	94	71	21	9	13	93	59	27	76	14	18	67	49	58	55	55	20	10	48	29	30	23	26	5	2	