

質 問 回 答 書

令和 6 年 2 月 26 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 (入電数: 令和 5 年度実績)	合計入電数: 1,715 件、1 日あたりの入電数: 113 件 (最大) とあるが、前年度実績として応答数及び応答率を開示いただけますでしょうか。 また、KPI として応答率の設定がありますでしょうか。過去の実績を併せてお示しいただけますでしょうか。	前年度実績は、応答数 1,629 件、応答率 99.3% (IVR 放棄抜) です。 KPI として応答率の設定はございませんが、過去 5 か年の平均応答率 96.2% 程度を想定しています。
2	委託仕様書 4 委託業務の内容 (5) 注意事項	「全てのオペレーターが対応中で応答できない場合は、通話料がかからないよう「話中」に設定して下さい。」とあるが、一般的なコールセンターのような待ち呼として受信する環境にはしないとの考えでよろしいでしょうか。	貴見のとおりです。
3	委託仕様書 5 受託者が用意するもの (1) 電話番号・FAX 番号の取得	FAX も市外局番「045」の一般回線が必要でしょうか。インターネット FAX の利用は可能でしょうか。	仕様書上、FAX も市外局番「045」の一般回線を取得することとしておりますが、FAX 番号表記が市外局番「045」であれば、インターネット FAX の利用も可能とします。ただし、問い合わせ側が、一般回線と同様に FAX の送受信ができることが条件です。
4	委託仕様書 6 委託者が用意するもの	「委託者は、受託者が委託業務を執行するために必要な資料等を無償で提供するものとする。」とあるが、貴市職員様より業務概要等の講習頂くことは可能でしょうか。	講習の実施は受託者でお願いいたします。事前提供した資料等で、ご不明な点があれば、随時補足説明いたします。

以上