

情報連携基盤(奈良スーパーアプリ)コールセンター運用業務の入札に関する質問に係る回答

番号	分類 (奈良県で記載)	質問内容	回答
1	契約実績等	類似実績については「住民からの問い合わせに対応」を行ったコールセンター実績で問題ないでしょうか。	契約履行実績証明書においては、国又は地方公共団体等を相手方として同種類似(自治体に関するシステムについて)のコールセンター業務の契約実績を記載してください。
2	仕様書	「履行場所については受注者が用意するものとする」とあるが場所の指定はないでしょうか。	履行場所について特に指定はありません。
3	実績	全期間の入電件数実績を、日別と月別でご教示いただけますでしょうか。	令和5年度実施事業の実績は、P.2～4のとおりです。
4	実績	全期間の応答件数実績を、日別と月別でご教示いただけますでしょうか。	令和5年度実施事業の実績は、P.2～4のとおりです。
5	実績	平均通話時間と後処理時間をそれぞれご教示いただけますでしょうか。	次のとおりです。 平均通話時間:4分42秒 平均後処理時間:5分46秒
6	仕様書	仕様書(3)基本事項>ア コールセンターの設置期間「令和6年4月1日から令和7年3月31日まで」につきまして、準備期間や、コールセンターの対応開始日は何日頃からを想定されていますでしょうか。	コールセンターの対応開始日は令和6年4月1日です。準備期間に特に指定はありません。
7	仕様書	仕様書(3)基本事項>ウ 通話料「コールセンターは県が指定する特定フリーダイヤル電話番号を現行受託者から承継し、」について。フリーダイヤルの引継ぎは最短でも2週間かかるため、開札後では4月1日に間に合わないかと存じます。その場合はどのような対応をとるのでしょうか。	現行受託者からの転送対応が可能です。その対応に必要な費用は受託者にてご負担をお願いいたします。

奈良スーパーアプリーコールセンター

営業時間	9:00~17:00
電話番号	0120-75-1580

●入電率 日別

種別	項目	合計	1月1日	1月2日	1月3日	1月4日	1月5日	1月6日	1月7日	1月8日	1月9日	1月10日	1月11日	1月12日	1月13日	1月14日	1月15日	1月16日	1月17日	1月18日	1月19日	1月20日	1月21日	1月22日	1月23日	1月24日	1月25日	1月26日	1月27日	1月28日	1月29日	1月30日	1月31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	
受信	入電数	90																								14	17	8			6	27	18	
	応答数	82																								14	10	8			6	26	18	
	放棄数	8																								0	7	0			0	1	0	
	応答率	91.1%																								100.00%	58.80%	100.00%			100.00%	96.30%	100.0%	
	応答待ち時間	0:01:57																									0:00:11	0:00:58	0:00:11			0:00:07	0:00:22	0:00:08
	一次回答率	56%																									64%	60%	63%			50%	50%	56%
	一次回答数	46																									9	6	5			3	13	10

奈良スーパーアプリコールセンター

営業時間	9:00~17:00
電話番号	0120-75-1580

●入電率 日別

種別	項目	合計	2月																												
			1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日
			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
受信	入電数	386	53	31			52	31	22	32	23				8	7	1	1					8	9							
	応答数	385	53	31			51	31	22	32	23				8	7	1	1					8	9							
	放棄数	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	応答率	99.74%	100.0%	100.0%			98.1%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%				100.0%	100.0%	100.0%	100.0%					100.0%	100.0%							
	応答待ち時間	0:04:46	0:00:14	0:00:09			0:00:11	0:00:06	0:00:09	0:00:25	0:00:13				0:01:48	0:00:33	0:00:05	0:00:05					0:00:08	0:00:06				0:00:09	0:00:10	0:00:07	0:00:08
	一次回答率	72%	55%	68%			69%	71%	73%	75%	78%				63%	43%	100%	0%					88%	89%				85%	78%	85%	85%
一次回答数	279	29	21			35	22	16	24	18				5	3	1	0					7	8				17	18	22	33	

