

●札幌市水道局電話受付センター運営業務

2019/9/3更新

No	質問日	公表日	質問事項	回答
1	9/2	9/3	<p>「入札告示2 入札に付する事項」                      入札説明書「3 入札に付する事項」                      ・入札方法は「月額で行う。」とされており、履行期間は「令和元年12月16日から令和6年11月30日」とされておりますが、令和元年12月は日割りで「15/31日分」計算か、「0.5か月」計算となりますでしょうか。あるいは単純に「月額×60か月＝契約総額」となりますでしょうか。</p>	<p>提示いただいた「月額×60か月＝契約総額」です。令和元年12月分の支払いについても日割等はいたしません。</p>
2	9/2	9/3	<p>業務仕様書「4 履行場所」                      ・業務実施場所は「令和元年10月15日までに使用可能な状態とし委託者へ報告すること。」とされておりますが、令和元年10月15日から令和元年12月15日までの期間について、業務実施場所を他の業務に使用しても良いでしょうか。</p>	<p>開設準備を行う必要がありますが、作業等に支障がなければ、他の業務で使用することは可能です。</p>
3	9/2	9/3	<p>業務仕様書「6 業務概要」                      ・「令和2年7月31日までは、現在水道局本局庁舎内で実施している現行業務と並行稼働する。この期間は現行業務の「あふれ呼」を受電する」とされています。また、「9 受託者が負担する設備・機器等」にて「一般用電話設備については、令和2年7月31日までは、最低15回線を設置すること」とされておりますが、「令和元年12月16日から令和2年7月31日」の期間は、15回線以上の受電体制を維持する必要があるという理解でよろしいでしょうか。</p>	<p>最低15回線を設置としておりますが、別添2のあふれ呼件数を基に予測し、必要なオペレーターを適宜、配置をしていただきます。なお、令和2年7月31日までの電算システム端末の貸与台数は、15台を予定しております。</p>
4	9/2	9/3	<p>業務仕様書「9 受託者が負担する設備・機器等」                      ・「FAQ及び対応履歴を管理するシステムの準備」について、市販のパッケージソフト等や、他の業務で使用しているシステムをそのまま利用することは可能でしょうか。あるいは、本業務の使用に沿ったカスタマイズが必要でしょうか。</p>	<p>現在の応対履歴と同様な分類で集計が行えることと、9-(5)の要件を満たしていれば、いずれでも可能です。</p>
5	9/2	9/3	<p>業務仕様書「10 業務従事者」                      ・日本語のほか英語、中国語、韓国語に対応できる人員を配置すること。その際は他拠点の外国語対応要員との3者間通話とすることも可能とする。」とされておりますが、外国語対応要員は必要に応じて外国語対応可能な状態であれば、本業務に専任である必要はないという理解で良いでしょうか。また外国語対応は平日のみや、対応時間を限定しても良いでしょうか。</p>	<p>専任の配置は必要はありません。対応いただく時間は、平日午前8時45分から午後5時15分までです。</p>
6	9/2	9/3	<p>業務仕様書「11 業務処理方法」                      (4) 電話などによる各種問い合わせの対応に関する業務                      ・「必要に応じて、委託者又は関係機関等の連絡先を案内するほか、折り返し電話、電話転送等により、速やかに処理又は引き継ぐものとする。」とされておりますが、電話転送の件数実績は月間何件程度でしょうか。                      (5) 「届け出内容に不備がある場合は届け出者に確認し、電話受付システムへ登録する。」とされておりますが、確認方法は電話のみに限られるのでしょうか。また、どの程度不備があるのでしょうか。</p>	<p>(4) の電話転送は、月平均2,000件です。                      (5) の確認作業は、受付件数全体の5%程度を電話による確認が必要です。本契約では、電話のほか電子メールによる、確認の連絡を想定しております。</p>
7	9/2	9/3	<p>業務仕様書「16 従事者の研修」                      ・新人オペレーターが着台に至るまでの平均的な研修時間は何時間程度でしょうか。</p>	<p>現在は、約160時間の研修を行っております。</p>