

## 質問に対する回答

調達件名：札幌市電話等納付案内センター管理運営業務

No.	項 目	質 問 内 容	回 答
1	(仕様書 2 ページ) 8 センター設備等の整備 (2) 電話設備 について	当該番号の局番に指定はございますでしょうか。	札幌市の債権に対する納付案内である点及び架電対象者の応答率を向上させる点から、札幌市の市外局番（011）であることが望ましいですが、困難である場合はセンター開設準備期間中に協議させていただきます。
2	(仕様書 6 ページ) 12 電話等納付案内業務 (4) 折り返し電話への対応 について	別紙にて架電の委託予定件数（合計13,645件）をご提示いただいておりますが、過去の実績等から想定される「架電に対する折り返し入電の割合（％）」、または1日あたりの最大入電数の目安をご教示いただけますでしょうか。	今年度はショートメッセージを導入するため変動も予想されますが、過去3か年の実績と本年度の委託予定件数からは、「架電に対する折り返しの入電割合」は4.53％、1日あたりの最大入電数の目安は22.8件程度を想定しております。