

「市営霊園管理料制度に係るコールセンター運營業務」に関する質問・回答

番号	質問	回答
1	研修期間はどの程度を想定しておりますでしょうか。	委託者からの指定はございません。 FAQの提供について、開設日の約5日前までに準備し、受託者へ提供する予定ですので、提供後開設までの期間となることを想定しております。
2	事前に作成する際に資料のご提供はデータで授受となりますでしょうか。	データで提供予定です。
3	お客様対応が長引いた場合は営業時間終了が迫った場合、翌日の対応としても問題ないでしょうか。	お問い合わせ者に了承をいただき、翌日の対応として差し支えございません。
4	お客様対応の入力項目については入電日時・対応者・照会内容・回答内容※必要に応じてエンドユーザーの顧客情報が記録されていれば問題ないでしょうか。	問題ございません。
5	引継ぎが必要な事案が発生した場合は、メールでデータを添付しご判断を仰ぐものとなりますでしょうか。	原則メールとしますが、至急判断が必要な場合等については、電話でいただいても差し支えありません。 電話で引き継いだ事案については、追ってメールにて対応概要を御報告ください。