

令和3年経済センサス-活動調査 札幌市提案案内センター管理運営業務
督促業務実施方法指示書

No.	項目	仕様
1	督促業務の詳細	<p>1 委託者が仕様書で指定する日程・時間において、委託者が貸与する「架電先リスト」あてに架電し、架電対象者に対し、定められたトークスクリプトを実行する。</p> <p>2 架電対象者は、各事業所の庶務担当者等の窓口となる者とする。</p> <p>3 指定期間中に3回以上架電すること。 ※「不在」等により応答がない場合は、別の曜日の別の時間帯に改めて架電すること。</p> <p>4 委託者より特別な指示があった場合を除き、「架電先リスト」の全ての架電先が、この指示書で定める業務完了の定義のいずれかにあてはまった時点で督促業務は終了となる。</p>
2	架電対象者が応答した場合の対応	<p>トークスクリプトを実行し、トークスクリプトの完了をもって業務完了とする。なお、架電対象者の応答を得たが、トークスクリプトを完了できなかった場合は、トークスクリプト完了とはならない。</p> <p>●調査へ未回答であることを告げ回答勧奨し、相手方から何らかの意思表示があれば、クロージング途中で切断されても業務完了。</p> <p>●回答勧奨できずに切断があった場合は、日を改めて架電。多忙などを理由に架電を中止する場合は、再架電日時を確認して、改めて架電。</p>
3	架電対象者以外が応答した場合の対応	<p>架電対象者以外が応答し、架電対象者が不在の場合は、架電対象者の出勤日を確認する等して、原則として、指定の日時に再架電するものとする。なお、日時の指定を得られない場合は、不在の場合と同様に再架電するものとする。</p>
4	架電対象者以外が応答し、架電先を指定された場合の対応	<p>架電対象者以外が応答し、架電対象者が不在の場合で、架電対象者の連絡先として、携帯電話等へ架電するよう指示を受けた場合は、原則として、指定の架電先に再架電するものとする。また、架電時間に指定があった場合は、原則として、その指示に従うものとする。</p>
5	調査書類の不足について確認した場合	<p>調査書類の送付先を確認の上で記録し「督促進捗リスト」により委託者に報告を行うこと。</p> <p>不足の有無を確認する調査書類は、以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「令和3年経済センサス-活動調査」への回答について（インターネット回答を案内した督促書類） <p>※配布方法：令和3年12月上旬に、札幌市各区地域振興課から郵送配布（予定）</p>
6	インターネット回答の不可について確認した場合	<p>調査書類（紙の調査票等）の送付先を確認の上で記録し「督促進捗リスト」により委託者に報告を行うこと。</p>
7	応答者が任意に申し出た事項がある場合の対応	<p>その内容を記録し「督促進捗リスト」により委託者に報告を行うこと。</p>
8	廃業している旨申出があった場合の対応	<p>令和3年6月1日時点で、廃業している場合は、令和3年経済センサス-活動調査の調査対象から除外されるため、調査への回答が不要となる旨を伝えた上で記録し、「督促進捗リスト」により委託者に報告を行うこと。</p> <p>なお、架電した時点では廃業していても令和3年6月1日時点で営業していた場合は、調査の対象となるため、回答勧奨を行うこと。</p>
9	休業している旨申出があった場合の対応	<p>令和3年6月1日時点で、休業している場合は、その理由が新型コロナウイルス感染症の影響による一時的な休業を除いて、令和3年経済センサス-活動調査の調査対象から除外されるため、調査への回答が不要となる旨を伝えた上で記録し、「督促進捗リスト」により委託者に報告を行うこと。</p> <p>なお、休業の理由が新型コロナウイルス感染症に影響した一時的な休業である場合は、調査の対象となるため、回答勧奨を行うこと。</p>
10	移転している旨申出があった場合の対応	<p>令和3年6月1日時点で、市内に移転している場合は、引き続き回答勧奨を行うとともに、移転先所在地を確認して記録し、「督促進捗リスト」により委託者に報告を行うこと。</p> <p>市外に移転している場合は、本市管轄から外れるため、所在地の自治体への回答を勧奨の上で記録し、「督促進捗リスト」により委託者に報告を行うこと。</p>
11	応答者から質問等があった場合の対応	<p>Q & A集等を参照して、対応すること。なお、Q & A集等に記載のない対応が発生した場合は、速やかに委託者に確認した後折り返し架電すること。</p>
12	移転アナウンスの場合の対応	<p>電話番号移転のアナウンスがされた場合は、引き続き、移転先としてアナウンスされた番号に再架電するものとする。</p>
13	電話料金未払等により、一時的に通話不能となっている場合の対応	<p>「お客様の都合により通話ができなくなっております」等、電話料金未払により、一時的に通話不能となっていると思われる場合には、日を改めて再架電するものとする。なお、再架電にあたっては、督促業務期間を有効に活用し、再架電のスケジュールを組むものとする。</p>

14	留守番電話の場合の対応	留守番電話が応答した場合は、メッセージが登録できるものについては、トークスクリプトに定めたメッセージを登録するものとする。なお、特段の事情により、メッセージを登録できる留守番電話であるにもかかわらず、トークスクリプトに定めたメッセージを登録しない場合は、その事情について、「督促進捗リスト」により委託者に報告を行うこと。
15	応答がない場合の対応	呼び出し音10回以上の呼び出しを行うも、何らの応答がない場合は、「不在」とみなし、別の曜日の別の時間帯に改めて架電する。
16	折り返し入電の場合の対応	折り返し入電については、応答者を慎重に見極め、架電により応答を得た場合と同様の対応をするものとする。
続行不可の場合		
17	対話拒否の場合の業務完了	対話をしない旨、対話者の明確な意思表示がなされた場合や、対話者が一方的な主張を繰り返す等して、トークスクリプト（対話）に誘導することができないまま終電した場合など、社会通念上、再架電することが困難と判断されるものについては、業務完了とすることができる。ただし、本件業務完了の適用基準について、委託者より指摘があった場合、これに従わなければならない。
18	電話番号が別事業所等に繋がった場合の業務完了	指定架電先に架電したにも関わらず、別事業所等に繋がった場合には、当該案件は業務が完了したものとみなす。
19	電話が取り外されている場合の業務完了	「現在使われておりません」のアナウンスが流れる等、架電先電話が取り外されている場合は、当該案件分は、業務を完了したものとみなす。
20	架電先電話が不通設定となっている場合の業務完了	「お客様のご希望によりあなたの電話番号からはおつなぎすることができません」のアナウンスが流れた場合や、架電先電話が「データ通信専用回線（音声通話不可）」として設定されている場合等、電話をつなげることができないことが明白である場合は、当該案件分について業務完了とすることができる。
21	電話番号がFAX専用回線の場合の業務完了	架電先電話がFAXの専用回線の場合は、当該案件分は業務を完了したものとみなす。
22	発信が行えない場合の業務完了	貸与データの電話番号の桁数が不足している等のため、架電を実施できない場合には、当該案件は業務が完了したものとみなす。
23	委託者が架電止めを指示した場合の業務完了	委託者が架電止めを指示した案件については、業務完了したものとみなす。ただし、再コール指定を受ける等、対話者と何らかの約束をしていた場合には、委託者と協議し、必要な対応をしなければ業務完了とはならない。
24	規定コール数終了による業務完了	3回以上架電してもなお、この指示書で定める業務完了の定義にあてはまらない場合は、業務完了とみなす。