

【質問・回答】

案件名 料金改定コールセンター業務

質問日時 2024/8/7 16:37

No. 1

No.	質問内容	回答
1	<p>・仕様書 3(2)-③-d 業務場所・設備 全件録音又は個別録音に切り替えることが出来ることとありますが、具体的にどのような場合に個別録音になるのでしょうか。また個別とは担当者別との認識でよろしいのでしょうか。また全件録音で個別に音声抽出できる仕様であれば問題ないのでしょうか。</p> <p>・仕様書 3(2)②a 業務区画関係 業務を実施する上で必要な秘密を保持できる区画であることとございますが、6 情報セキュリティ(8)表3では入退室制限がありますが、他業務とのシェアード環境で業務をすることは可能でしょうか。</p> <p>・仕様書 3(3)③要員体制 想定対応時間9分は通話の想定時間になりますでしょうか。対応履歴の入力合わせた時間になりますでしょうか。</p> <p>・仕様書 表1 本業務で使用する回線等 『表1 本業務で使用する回線等』について、代表番号は011以外の地域番号若しくは050番号でも宜しいでしょうか。</p> <p>・仕様書 表1 本業務で使用する回線等 『表1 本業務で使用する回線等』について、FAX番号は011番号でも宜しいでしょうか。</p> <p>・仕様書 別紙1 自動応答(IVR)について 『別紙1 自動応答(IVR)について』にある、IVRから交通案内センター及びSAPICAコールセンターへの転送は外線転送を想定しておりますが認識相違ございませんでしょうか。</p> <p>・仕様書 別紙5 見直し 入呼の応答率は90%以上の応答率とありますが、仕様書 3(2)-③-aでは応答率を85以上となっております。サービスレベルでは求める応答率が異なるのでしょうか。</p>	<p>・仕様書 3(2)-③-d 業務場所・設備への回答 全件録音で個別に音声抽出できる仕様であれば問題ありません。</p> <p>・仕様書 3(2)-②-a 業務区画関係への回答 他業務とのシェアード環境であっても、「必要な秘密を保持できる区画」であれば問題ありません。</p> <p>・仕様書 3(3)-③要員体制への回答 対応履歴の入力も合わせた時間を想定しています。</p> <p>・仕様書 表1 本業務で使用する回線等への回答① 050の番号は通信環境によって通話の品質が低下する恐れがあるため、市外局番「011」で始まる電話番号の設定をお願いします。</p> <p>・仕様書 表1 本業務で使用する回線等への回答② 上記と同様に「011」で始まる番号の設定をお願いします。</p> <p>・仕様書 別紙1 自動応答(IVR)についての回答 認識に相違はございません。</p> <p>・仕様書 別紙5 見直しへの回答 別紙5の90%は誤りです。正しくは85%です。なお、本案件は訂正告示を行います。</p>