

質問回答

NO.	質問	回答
1	・問い合わせ内容について 総受付件数に占める「一般的な問い合わせ」と「苦情」のそれぞれの割合は、何%でしょうか。	・総受付件数に対して、「一般的な問い合わせ」は94%、「苦情」は6%です。
2	・自動音声の内容は事前に提出するのか。	・自動音声の内容については、事前提出を求めるものではない。
3	・業務の引継ぎや研修の実施はして頂けるのか。	・仕様書3.業務の内容に記載の通り、令和4年度業務の請負業者から引継ぎを受けていただく。運営体制の構築に向けて、本業務を行う上で必要な研修を自社で行っていただきたい。
4	・待機時間は、仕様書に記載されている内容以外の事は実施不可なのか。	・入電対応の間に発生する待機時間については、仕様書記載の通り、関連情報を収集する等して、入電に備える時間として活用していただきたい。