

質問回答

NO.	質問	回答
1	受託した場合ですが、各報告書に関しまして、前年度のものを参考に したくデータをご提供いただくことは可能でしょうか。	可能です。
2	3. 業務の内容 (1) コールセンター設置【コールバック】について、 コールバックの令和5年度及び令和4年度の実績件数及び所要時間 (通話時間) をご教示いただけますでしょうか。	○令和5年度 実績件数：15件 所要時間：総所要時間52分49秒 ○令和4年度 実績件数：7件 所要時間については記録無し
3	既存の着信課金電話番号及びメールアドレスを、現履行業者様から引 継ぎをするにあたり、引継ぎされる数量は、着信課金電話番号「2番 号」・メールアドレス「2アドレス」の認識で間違いありません か。	着信課金電話番号は 除染・中間貯蔵に関するお問い合わせ窓口：0120-027-582 不適正除染110番：0120-053-182 特定廃棄物に関するお問い合わせ窓口：0120-869-444 受注業者ダイレクトダイヤル：0120-013-065 の4番号を引継ぎください。 メールアドレスにつきましては、引継ぎの必要はございません。
4	番号引継ぎに関しまして、現行の着信課金電話番号の通信業者は、ど ちら様 (NTT様・KDDI様など) の通信回線会社の番号となっていま すでしょうか。	NTTでございます。
5	コールセンター内において、複数のオペレーターが他業務を兼務しな がら当該業務に対応することについて、問題ないでしょうか？ 想定としましては、他業務とシェアしつつ、常に対応できるオペレー ターのリアルタイムコントロールをセンター内でおこなおうと考えて います。	仕様書3. (2) 【待機時間の活用について】に記載の通り、お問 合せがない待機時間関係については、関連情報を収集する等、入電に 備える時間として活用いただくことを想定しており、他業務の対応 時間としては想定しておりません。
6	入札説明書3. 競争参加資格の(5)ア. につきまして、以下の実績 は同等と証明できますでしょうか。 ①国勢調査のコール実績 ②コロナワクチンのコール実績	国の施策に関するお問い合わせの対応窓口であり、入電件数や対応 時間が仕様書に記載されているもの以上であったことが証明できれ ば、同等以上となるかと思料します。