

質問回答

NO.	質問	回答
1	<p>引継ぎ範囲について 現行業者からの引継ぎを受けることとされていますが、以下の資料・資産の引継ぎ有無を確認させてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 運営マニュアル最新版 ・ FAQデータ <p>また、引継ぎ期間・方法(オンサイト/オンライン)についてご教示ください。(例:2週間程度の並走など)</p>	<p>運営マニュアル、FAQデータにつきまして、環境省から契約後共有いたします。</p> <p>また、引継ぎ期間につきましては、契約締結日からの業務の遂行に支障がないよう前事業者と調整いただきます。環境省からは指定しておりませんが、前事業者との並走は予定していません。</p> <p>電話番号の継続手続きについては手続きが完了するまではフリーダイヤルへの入電を受託事業者の保持番号へ転送してご対応いただく想定です。</p>
2	<p>フリーダイヤル回線について 現行の着信課金番号を継続利用する旨の記載がありますが、以下を確認させてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 回線キャリア ・ 回線契約主体(環境省/現行業者/新規契約) ・ 回線移管の可否 ・ PBXやCTIの指定有無 	<p>回線契約主体は、請負者の新規契約となります。</p> <p>仕様書に記載の業務の遂行に支障が生じないことが確認できる限りにおいてPBX又はCTIの仕様等について、特定の条件を設けるものではございません。</p> <p>当該回線及び関連システムの運用に当たっては、個人情報の取扱いに十分留意し、関係法令及び環境省における情報セキュリティポリシー等を遵守した上で、個人情報の漏えい、滅失又は毀損等が生じないよう厳密な管理のもとで運用してください。</p>
3	<p>コールセンターシステムの指定有無 通話録音・履歴管理等について以下をご教示ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 使用システムの指定はあるか ・ 新規構築の可否 ・ クラウドPBX利用可否 ・ 音声録音保存期間 	<p>仕様書に記載の業務の遂行に支障が生じないことが確認できる限りにおいて回線キャリアや契約形態、仕様システム、新規構築、クラウドPBXの仕様等について、特定の条件を設けるものではございません。ただし、クラウドPBXの利用に際しては個人情報の取扱いに十分留意し、関係法令及び環境省における情報セキュリティポリシー等を遵守した上で、個人情報の漏えい、滅失又は毀損等が生じないよう厳密な管理のもとで運用してください。</p> <p>音声録音保存期間は、年度内(業務期間内)を想定しております。</p>
4	<p>人員体制の解釈について 常時以下の配置と理解してよろしいでしょうか。</p> <p>オペレーター 1名 スーパーバイザー 1名 運営統括責任者 1名(常駐不要)</p> <p>また、繁忙時の増員義務の有無をご教示ください</p>	<p>常時、御認識のとおり配置で問題ございません。</p> <p>特定の時期に入電が増加する事象は昨年において確認されておりません。業務の実施にあたりその事態になった際には、環境省担当官と協議の上、配置について決定してください。</p>
5	<p>土曜日体制について 土曜日は入電が少ない見込みとありますが、以下をご教示ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 最低配置人数 ・ SV配置必須か 	<p>土曜日においても最低配置人数はオペレーター及びスーパーバイザーの2名です。</p> <p>ただし環境省担当官と相談の上業務の遂行にあたり問題がないことが確認された場合配置について決定いたします。</p>
6	<p>マルチ案件運営について 運営統括責任者は他業務との兼務が可能とありますが、オペレーター・SVについて以下の可否をご教示ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 他案件との兼務 	<p>他業務との兼務については、仕様書の「運営体制」(特にオペレーターとスーパーバイザーの設置、必要な研修の実施等)が問題なく実施できる体制を組めるようご対応いただくことを前提に、ご判断ください。</p>
7	<p>想定コール量 以下をご教示ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 月別入電数 ・ ピーク時間帯 ・ 最大同時着信数 	<p>想定コール量について、これまでの実績と同等と想定しておりますが、年度によって変動するためお答えいたしかねます。</p> <p>ピーク時間帯、最大同時着信数については集計しておらず、お答えいたしかねます。仕様書に記載を満たすことができる体制にしていただければ問題ありません。</p>

8	<p>コールバック件数 コールバック対応の実績として以下をご教示ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年間件数 ・平均処理時間 	<p>コールバック対応件数については年度によって変動するため、またコールバックの平均処理時間については集計しておらず、お答えいたしかねます。</p>
9	<p>KPI設定 以下のような品質KPI設定はありますか。以下をご教示ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・応答率 ・応答時間 ・対応品質評価 	<p>品質KPI設定はございません</p>
10	<p>土曜日の配置人員について：仕様書において「一部の窓口は土曜日も開設する」とありますが、土曜日におけるSVおよびオペレーターの最小配置人数を指定いただけますでしょうか。平日同様のフル体制（計3名以上）が必要でしょうか。</p>	<p>仕様書にある記載を満たすのであれば、配置の指定はございません。</p>
11	<p>通話内容の書き起こし実績について：環境省からの指示に基づく「全文書き起こし」業務について、昨年度（令和6年度）の具体的な実績件数、および1件あたりの平均文字数（または録音時間）を教示いただけますでしょうか。</p>	<p>令和6年度の入電実績は502件で、入電時間は平均6分程度ですが、年度によって変動いたします。</p>
12	<p>着信課金番号の契約維持について：既存のフリーダイヤル番号を引き継ぐ場合、回線キャリアとの契約名義は環境省となりますでしょうか、それとも請負者が新規に契約を締結し、番号ポータビリティ等を行う形になりますでしょうか。</p>	<p>電話番号は引き継いでいただきますが、フリーダイヤルの名義については環境省名義ではなく、受託いただいている企業名義のものとなっておりますので、請負者が新規に手続きしていただけますようお願いいたします。電話番号の継続手続きについては手続きが完了するまではフリーダイヤルへの入電を受託事業者の保持番号へ転送してご対応いただく想定です。</p>
13	<p>オペレーターは、本業務の履行に支障がない範囲において、受託者が受託する他案件の事務や受電対応を行うことは可能でしょうか。</p>	<p>他業務との兼業については、仕様書の「運営体制」（特にオペレーターとスーパーバイザーの設置、必要な研修の実施等）が問題なく実施できる体制を組めるようご対応いただくことを前提に、ご判断ください。</p>