

# 質 疑 応 答 書

業務名 広島市コールセンター運營業務

番号	仕様書頁等	質 問	回 答
1	仕様書 P 2 5 (2) ウ	「誤案内の有無を管理者が確認」との記載があるが、リアルタイムでモニタリングをすることは可能か。それとも管理者はオペレーターの会話内容を聞くことと対応記録表の内容のみを見て誤案内有無を判断するのか。	リアルタイムのモニタリング機能はありませんので、管理者は、①オペレーターの通話内容の傍聴、②対応記録票の確認、③必要に応じて通話終了後のオペレーターへの聞き取りにより、誤案内の有無を判断することとなります。
2	仕様書 P 2 5 (2) エ	満足度アンケート調査は電話で確認し、その場で回答してもらうのか。アンケート調査の内容は現在使用しているものを利用するのか。	満足度アンケート調査は電話で確認し、その場で回答してもらいます。アンケート調査の内容は、基本的には現在使用しているものを利用しますが、運営状況に応じ、発注者側で変更を指示する可能性があります。また、受注者が調査項目追加を希望する場合は、発注者に協議をお願いします。
3	仕様書 P 3 8 (2)・(3)	管理者及び業務責任者は、土日祝日・年末年始・8/6（平日であれば）の配置は必須ではないのか。	土日祝日・年末年始・8/6（平日であれば）については、管理者の配置は必須ではありませんが、業務責任者の配置は必須です。
4	仕様書 P 4 10 (1)	業務開始前においては現在のマニュアルやトークスクリプトを利用して研修を実施することは可能か。（仕様書 18 に資料は貴市に帰属すると記載あり）	現在の業務マニュアル（トークスクリプトの内容を含む。）を利用しての事前研修は可能ですが、初回業務開始前までには、受注者が新たな業務マニュアル等を作成し、発注者の承認を得てください。また、作成したマニュアル等の内容

			を、改めて業務従事者に周知徹底してください。
5	仕様書 P 4 1 3	実施報告書は現在の FMT を利用することは可能か。それとも受託者側で新しく作成する必要があるか。	仕様書 P 4 の 1 3 (1) 及び (2) アに係る報告書については、発注者が様式 (Excel データ) を提供しますので、ご利用ください。1 3 (2) イに係る報告書については受注者側で作成ください。
6	仕様書別紙 1 一次対応完了率	①～⑤に該当しない項目 (市民の方から問合せがあったものの、ご案内を行う前に市民様から切電されたもの等) は応答件数とはカウントされないのか。	一次対応完了率を算出する場合の分母となる「総応答件数」としてカウントします。

(注) この質疑応答書は、基本仕様書の追補とみなす。なお、この用紙には業者名を記入しないこと。