

## 質 疑 応 答 書

業務名 広島市コールセンター運営業務

番号	仕様書頁等	質 問	回 答
1	仕様書P 2 5 (2)	対応記録票は専用システムで しょうか？それともエクセル シートなどでしょうか？また 折り返しが必要な際の個人情 報等の管理も対応記録表で対 応されているかお教え下さ い。	対応記録票等の報告書の様式 については、質疑応答書(2) 質問番号5のとおりです。折 り返しが必要な際の個人情報 等は対応記録票の中で管理し ています。
2	仕様書P 2 5 (2)エ	回答に対する満足度アンケー ト調査はどの様に行うのでし ょうか？	質疑応答書(2) 質問番号2の とおりです。
3	仕様書別紙1 サービスレベル要求事項	こちらに記載されている通話 時間はどの様に計られています でしょうか？通話記録など取 れていますでしょうか？	通話時間については、オペレ ーターが対応記録票に記録し た通話時間を基に集計してい ます。 また、通話内容についても同 様にオペレーターが記録して います。
4	仕様書別紙2 受付実績	令和4年度～6年度で受付実 績の数が減少傾向となってお りますが、この要因と思われ る事はございますか？	本調達において説明の対象と なる事項ではないため、回答 いたしません。
5	その他	通話中の内容は全て保存され ていますでしょうか？保存さ れている様であれば、保存方 法もお教え下さい。	通話内容の録音は行っておら ず、オペレーターが対応記録 票に内容を記録しています。

(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。