

山口市市税等コールセンター管理運営業務 質問と回答

NO	件名		質問内容	回答
1	仕様書	5 センターの業務日及び時間	「仕様書5センターの業務日及び時間」について、前回から平日の業務時間が午前10時から午後5時まで、休日の稼働日なし、と2点変更があったかと存じます。その背景や理由についてご教示頂けないでしょうか。	過去の接触状況を検証した結果、平日の朝と休日における接触頻度が比較的に少ない傾向が見られたため、運営効率の最適化を図る目的で今回の変更を行ったものです。
2		6 納付案内業務	「仕様書6納付案内業務」について、業務運用における管理指標も本人接触率から接触数、月間での指標から年間での指標へと、いくつか変更になっているかと存じます。その背景や理由についてご教示頂けないでしょうか。	センターの稼働実績をより確実な成果に結びつけるため、「接触率」から「接触数」へと変更を行ったものです。また、業務の繁忙期や閑散期といった時期的な波に合わせて、年間を通じて効率的な運営が行えるよう「月間での指標」から「年間での指標」へと変更を行ったものです。
3			本人接触件数の本人とは誰が対象になるのでしょうか。（家族対応を含むか、受電を含むかなど）	本人や家族への架電や受電であっても、実際に納付の接触（やりとり）が発生しているのであれば、件数に含みます。
4		【参考2】業務環境	システム移行に伴う操作研修は業務時間中を利用して実施するとの認識でよろしいでしょうか。	その認識で問題ありません。操作研修につきましては、業務に支障が出ないよう別途協議の上で実施します。
5			システム移行に伴う操作研修等については別途協議との記載がありますが、研修受講に伴う費用も別途協議のうえご請求させて頂くことは可能でしょうか。	前述のとおり、システム移行に伴う操作研修は、通常の業務時間内での実施を前提としていますので、研修受講に伴う追加費用の発生は原則ないものと認識しています。なお、操作研修の具体的な実施方法やスケジュールにつきましては、別途協議の上で実施します。