

さいたま市納税コールセンター業務 質問回答書

下記のとおり回答します。

No	質問	回答																																							
1	<p>円滑な業務遂行を実現できる体制を算出するにあたり、参考となる受架電1件当たりの平均通話時間をご教示いただきたい。 応対履歴登録等の後処理にかかる平均所要時間も併せてご教示いただきたい。</p> <p>また、ショートメッセージ（SMS）による納税呼びかけ業務にかかる1件当たりの対応時間数をご教示いただきたい。</p> <p>また、可能であれば受電業務（ア～キ）・架電業務（ア～カ）それぞれの業務内容の対応割合と各内容ごとに通話時間・後処理時間に差があるのであれば、配置必要時間を精緻に算出するにあたりご教示いただきたい。</p>	<p>受電所要時間は3分56秒/1件、架電所要時間は3分14秒/1件になります。</p> <p>対応履歴登録（記事入力）等の後処理にかかる平均所要時間は集計しておりません。後処理の内容としては、「記事コード」の選択、折衝記録の記入、着信電話番号を確認し、未登録者であれば登録する3つの内容になります。</p> <p>ショートメッセージによる業務も集計しておりません。送信業務は送信対象者にもよりますが、架電催告不通者の場合、架電リストからの抽出、直近の納付及び折衝状況、電話番号が本人かの確認になります。</p> <p>最後に業務内容の対応割合等になりますが、受電業務については、市民等からの問い合わせ対応22,880件、担当課への取り次ぎ10,605件、納付書の発行受付8,225件となります。各業務内容の通話時間や後処理時間は集計しておりません。</p> <p>なお、主たる業務内容を基準として件数を集計しております。架電業務については、未納者に対して催告を行うため、税目ごとによる差はありません。</p>																																							
2	<p>仕様書 第2章 2 各月の想定入電件数 において「実際の入電数が次のとおり示した想定と著しく乖離する場合には、「本仕様書 第2編第4章サービス品質要件」について本市と受託者において協議する。」と記載があるが、市民皆様へのサービスを持続的に提供するにあたり多少の上振れは飲み込むことのできる体制が求められると解している。</p> <p>①「著しく乖離」の閾値はおよそ何件程度を想定しているか。 ②参考情報として前回与件の想定入電件数と現在時点までの実績値をご連携いただきたい ③また、上記②に付帯して、入電が上振れし、与件に対して準備をした体制でサービス品質要件を協議したことがあるかをご教示いただきたい</p>	<p>①30%乖離を想定しております。 ②実績は以下のとおりとなります。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R7.10月</th> <th>11月</th> <th>12月</th> <th>R8.1月</th> <th>2月</th> <th>3月</th> <th>4月</th> <th>5月</th> <th>6月</th> <th>7月</th> <th>8月</th> <th>9月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>想定</td> <td>5,000</td> <td>3,000</td> <td>4,000</td> <td>4,000</td> <td>4,000</td> <td>5,000</td> <td>5,000</td> <td>9,000</td> <td>9,000</td> <td>5,000</td> <td>4,000</td> <td>5,000</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>4,845</td> <td>2,831</td> <td>3,459</td> <td>4,148</td> <td>4,845</td> <td>5,843</td> <td>/</td> <td>/</td> <td>/</td> <td>/</td> <td>/</td> <td>/</td> </tr> </tbody> </table> <p>③協議したことはありません。</p>		R7.10月	11月	12月	R8.1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	想定	5,000	3,000	4,000	4,000	4,000	5,000	5,000	9,000	9,000	5,000	4,000	5,000	実績	4,845	2,831	3,459	4,148	4,845	5,843	/	/	/	/	/	/
	R7.10月	11月	12月	R8.1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月																													
想定	5,000	3,000	4,000	4,000	4,000	5,000	5,000	9,000	9,000	5,000	4,000	5,000																													
実績	4,845	2,831	3,459	4,148	4,845	5,843	/	/	/	/	/	/																													
3	<p>人員の採用・離脱・補填をシミュレーションする為に、業務実施場所（〇〇区△△エリア）粒度でよいのでご教示いただきたい</p>	<p>浦和区常盤になります。</p>																																							
4	<p>第3章体制及び要員に係る要件 5 履行場所について 原則非公開と記載されておりますが、実施はさいたま市内でのご予定でしょうか。</p>	<p>さいたま市浦和区常盤になります。</p>																																							
5	<p>架電催告業務について 架電業務につきまして、有人での実施は必須でしょうか。 併せて、何らかのシステムを導入し、音声による自動架電での対応は可能でしょうか。</p>	<p>有人での実施が必須になります。 現時点で、自動音声による架電催告は検討しておりません。</p>																																							