

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。（類似した質問はまとめてある場合があります）

No	質問	回答
1	<p>第2編第2章2 各月の想定入電件数の5月と6月9000件がピークですが電話機21台なので受電対応者21人体制を敷いていけば問題ないという認識で大丈夫でしょうか。 また繁忙期は電話機の増設はあるのでしょうか。</p>	<p>従事者の人数には、上限・下限はありません。仕様書及び公開された本市税務統計等を基に、仕様書で定める業務を遂行できる十分な人員を配置してください。 第2編第3章5（1）で規定する物品等は、本市が用意できる機器等の数量を示したものであり、受託者が配置する従事者の人数を規定するものではありません。 よって、繁忙期の電話機増設はありません。</p>
2	<p>受電1件あたりの平均時間の開示は可能でしょうか。</p>	<p>1件あたりの平均通話時間は、4分18秒となっております。</p>