

令和2年度プレミアム付き食事券コールセンター運営業務委託企画コンペに関する
質問回答について

令和2年5月28日

No.	該当頁 該当箇所	質問内容	回答
1	仕様書 ー	通信費も委託費への内包で相違ないでしょうか。	貴見のとおり。
2	仕様書頁1 3(3)	電話番号は委託側での準備か、それとも受託側での準備になりますでしょうか。 また、フリーダイヤル、ナビダイヤル等の指定は御座いますでしょうか。	電話番号は、受託者において準備してください。 フリーダイヤル、ナビダイヤル等の別については、提案の範疇とします。
3	仕様書頁1 3(3)	必置回線になりますが過去のプレミアム商品券の際に窓口設定等していれば、過去の日時、月間の入電数等教えていただけますでしょうか。 また、必置回線数に至った計算根拠などお分かりでしたらご教示をお願いします。	県では窓口を設定していません。 必置回線数は、食事券の発行部数、販売に係るスケジュール、県への問合せの状況等を基に設定しています。
4	仕様書頁2 5(1)	BCP 対策、3 密回避にて弊社 Grp 内他拠点での一部対応は可能でしょうか。	提案の範疇とします。
5	仕様書頁1 4(1)	主に市民向け窓口になると思いますが飲食店オーナー、従業員様等からの問い合わせ、例えばプレミアム商品券の換金方法（HP 掲載分）等質問の際は対応必要でしょうか。	正しい問合せ先を案内するほか軽微な質問への対応は必要となります。
6	仕様書 ー	想定される1件あたり対応時間は何分を想定しておりますでしょうか。	7分程度を想定しています。
7	仕様書頁1 4(1)	応対履歴を蓄積するデータベースは弊社側での作成で問題ないでしょうか。	貴見のとおり。
8	仕様書頁2 4(2)	マニュアル次第になりますが、研修に要する想定時間は何時間程度を想定しておりますでしょうか。	業務従事者に対する研修は最大16時間を想定していますが、受託者の業務実績、業務従事者のコールセンター業務経験の程度等により8時間程度とすることも可能です。 なお、県が提供する相談対応マニュアル等の資料は、仕様書4(1)に掲げる業務遂行に特化した対応マニュアルであり、一般的にコールセンター業務従事者が習得すべき技術等に関するマニュアルは受託者において準備してください。
9	実施要領 頁3 8(2)	契約保証金はどのような場合に、免除になりますでしょうか。	御社が、平成30年度から令和元年度までの間に国又は地方公共団体と、本件業務と種類及び規模をほぼ同じくする契約を2回以上にわたって締結し、これらを全て誠実に履行し、かつ、契約を履行しないこととなるおそれがないときは免除します。