

広島県後期高齢者医療広域連合歯科健康診査に係るコールセンター業務に対する質問及び回答について

(問1) 業務仕様書 P.2 6問い合わせ件数(見込み)

- ・約1,000件とのことですが、前回実績の月別(日別)・時間帯別データや繁忙などご教授いただけないでしょうか?

(答1) 令和6年度月別データは令和6年8月400件、同9月107件、同10月66件、同11月49件、同12月48件。時間帯別データは集計していません。

(問2) 業務仕様書 P.3 8実施体制(2)従事者数

- ・ア、イ、ウそれぞれの要員は他業務と兼務してもよろしいでしょうか?

(答2) 業務仕様書 8実施体制で定める内容を満たすのであれば、兼務でもかまいません。

(問3) 業務仕様書 P.3 8実施体制(通信回線)

- ・受託者が手配する番号に指定はございますでしょうか?
(フリーダイヤル、ナビダイヤル、0ABJ番号など)

(答3) 番号に指定はないが、発信者となる被保険者への負担が少ないものが望ましい。