

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) 7 応答品質・(1) 応答率について。
前回の入電結果(日別・時間帯別)の共有はいただけるのでしょうか。
(不可の場合、日別の最大入電数はいつの何件でしょうか)
- (答1) 月別の入電結果は広島県後期高齢者医療広域連合のホームページに質問及び回答として掲載しています。最大入電数は令和6年8月6日の96件です。
- (問2) 5 歯科健診受診券送付件数(見込み)・約45,400件について
このリストは与えられる想定でよろしいでしょうか。
- (答2) リストは提供しません。
- (問3) 4 業務内容・(2) 問い合わせ・対応内容等の記録及び報告業務「内容と対応状況を漏れなく把握し、発注者に取次ぐ」について。想定される内容と件数はどれくらいでよろしいでしょうか。
- (答3) 4 業務内容(1)の問い合わせ対応業務の最終行と認識してお答えします。想定される内容は、「内容と対応状況を漏れなく把握し、発注者に取次ぐ」の文章の前にお示ししたとおりの歯科健診と関係のない質問、取次ぎの要望等、コールセンターでは回答できない問い合わせ、です。歯科健診受診券の再発行依頼を含みます。件数は1日数件程度です。