

後期高齢者医療医療費通知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) 仕様書 2 (1) コールセンター開設までの音声アナウンスを流し始める日程はいつごろを想定されていますでしょうか。

(答 1) 1 2 月中旬からを想定しています。

(問 2) 仕様書 4 (1) 「コールセンター業務 Q&A」ですが、前回実施時の Q & A を提供いただくことは可能でしょうか。

(答 2) ご提供しておりません。

(問 3) 仕様書 4 (2) 問い合わせ・対応内容等の記録は、セキュリティ対策を講じたクラウドサービスを利用する予定ですが問題ないでしょうか。

(答 3) 問題ございません。

(問 4) 仕様書 9 (1) 電話番号は市外局番、ナビダイヤル、フリーダイヤルなど特に指定はない、という認識でよいでしょうか。

(答 4) ご認識のとおりです。

(問 5) スケジュール表の内容について Q&A 研修はコールセンター業務の研修とは異なる内容を想定されていますでしょうか。

(答 5) 異なる内容を想定しています。Q&A 研修は、後期高齢者医療医療費通知に係る Q&A について、発注者と受注者で 2 時間程度の研修を想定しています。

(問 6) スケジュール表の内容について Q&A 研修はコール開設が 1 月 27 日なので開設直前の数日間で実施してもよいでしょうか。

(答 6) スケジュール表の予定通り、1 月上旬までの実施とします。Q&A 研修の中で修正、検討課題が発生した場合、コールセンター開設直前では十分

な対応ができない可能性があるためです。

(問 7) シェアード運用でも問題ないでしょうか。

(答 7) 仕様書でお示ししている業務内容で対応いただけるのであれば、可能です。

(問 8) 1 件当たりにかかる「通話時間+応答履歴入力などの後処理時間」の平均時間を教えていただけますでしょうか。

(答 8) 個別の対応時間の記録を取っていないため、お答えできません。

(問 9) 契約は総価契約でしょうか

(答 9) 総価契約です。