

年金電話相談センター業務（市場化テストモデル事業）に係る評価について

I 事業概要

年金電話相談センター事業について、年金電話相談センターに寄せられる年金相談への対応等を包括的に市場化テストのモデル事業として実施し、受託者の創意工夫やノウハウを活用しサービスの向上を図るとともに、当該業務の質及びコストに関する官と民の比較を実施する（平成17年10月から平成18年9月までの1年間）。

受託事業者	対象年金電話相談センター
アシスト株式会社	茨城年金電話相談センター
日本マルチメディアサービス株式会社	広島年金電話相談センター

II 実施結果

1 電話相談の対応件数

アシスト（株） 71,044件 要求水準未達成（要求水準の達成率：98.4%）

日本マルチメディアサービス（株） 98,346件 要求水準達成（要求水準の達成率：136.3%）

※ 契約における要求水準72,171件

2 事業に要した費用

委託費ベースにおいては、両事業者とも官が実施した同規模の年金電話相談センターの費用を下回った

実経費ベースにおいては、アシスト（株）は官が実施した同規模の年金電話相談センターの費用と同等であり、日本マルチメディアサービス（株）は官の費用を上回った。

3 電話相談の対応状況

モニターによる調査等において、両事業者とも官が実施した年金電話相談センターと同等の評価を得た。

Ⅲ 評価

電話相談の対応状況では、両事業者とも評価できる面があるものの、電話相談の対応件数では、相談体制の確立が不十分であったことを一因として、要求水準を達成することができなかった事業者があったこと。また、経費においては、年金相談の需要の繁閑によるコール数の変動に即したオペレーター等の要員管理が十分に行われなかったことを一因として、支出（実経費）が収入（委託費）を大きく上回る事業者があったように、事業を包括的にみると民間事業者の創意工夫やノウハウが十分に生かされなかった面もあったと考えられる。

Ⅳ 今後の事業展開

今年度の市場化テストについては、平成17年度に継続して茨城と広島の年金電話相談センターにおいて、平成18年10月から平成20年9月末までの契約で実施中である。

なお、社会保険庁においては、平成19年度から全国23カ所の年金電話相談センター及び社会保険業務センター中央年金相談室の電話相談を順次集約し、複数カ所の新たなコールセンターを設置することを予定している。新たなコールセンターにおいては、この市場化テストの成果を踏まえ、民間活用により年金相談全体の更なる充実を図ることとしている。

年金電話相談センター業務（市場化テストモデル事業）の実施結果

1 電話相談の対応件数に関する比較

	要求水準	電話相談対応件数	1人1日当たり対応件数	オペレーター数平均
アシスト（株）	72,171 件以上	71,044 件 要求水準達成率：98.4% 対同規模比：79.3% 対21カ所比：55.2%	32.2 件 対同規模比：149.1% 対21カ所比：118.8%	9.0 人
日本マルチメディアサービス（株）	72,171 件以上	98,346 件 要求水準達成率：136.3% 対同規模比：109.7% 対21カ所比：76.4%	27.9 件 対同規模比：129.2% 対21カ所比：103.0%	14.4 人
同規模年金電話相談センター （静岡・京都平均）		89,622 件	21.6 件	16.9 人
年金電話相談センター （21カ所平均）		128,763 件	27.1 件	19.4 人

※ 要求水準とは、契約期間内において対応すべき相談件数である

2 当該事業に要した費用に関する比較

（単位：千円）

	契約金額 （委託費）	実経費	管理費			収支差
			管理者 人件費	オペレーター 等 人件費	諸経費	
アシスト（株）	32,759 対同規模比：67.1%	32,622 対同規模比：66.8%	6,846	25,325	451	+137
日本マルチメディアサービス（株）	36,750 対同規模比：75.3%	56,660 対同規模比：116.1%	11,818	40,475	4,367	▲19,910
同規模年金電話相談センター（静岡・京都平均）	48,804（実経費）		9,891	38,685	229	-
年金電話相談センター（21カ所平均）	57,999（実経費）		14,760	42,969	270	-

	相談一件当たり経費（委託費ベース）	相談一件当たり経費（実経費ベース）
アシスト（株）	461.1 円 対同規模比：84.7%	459.2 円 対同規模比：84.3%
日本マルチメディアサービス（株）	342.6 円 対同規模比：62.9%	528.2 円 対同規模比：97.0%
同規模年金電話相談センター（静岡・京都平均）	544.6 円	
年金電話相談センター（21カ所平均）	450.4 円	

3 相談の対応状況に関する比較

ア お客様満足度調査（モニター調査）

	適切な対応（6点満点）				説明力（6点満点）			
	17年12月	18年3月	18年6月	合計	17年12月	18年3月	18年6月	合計
アシスト（株）	4.6 点	4.5 点	4.6 点	13.7 点	4.9 点	4.7 点	4.8 点	14.4 点
日本マルチメディアサービス（株）	4.3 点	4.5 点	4.6 点	13.4 点	4.7 点	4.7 点	4.8 点	14.2 点
年金電話相談センター（21カ所平均）	4.2 点	4.4 点	4.7 点	13.3 点	4.5 点	4.7 点	4.9 点	14.1 点

〈お客様満足度調査（モニター調査）〉

- ※ 第三者にモニターを依頼し、当該モニターが年金電話相談センターへ架電することにより、相談員の対応状況について以下の項目の調査を実施
- ※ 「適切な対応」は、①対応者が相談内容を的確に理解していたか、②電話で相談できる範囲を説明したか、③適切な説明を受けたかの3項目をそれぞれ1~6点で採点し、平均点を算出
- ※ 「説明力」は、①分かりやすい説明か、②言葉遣いはどうかの2項目をそれぞれ1~6点で採点し、平均点を算出
- ※ 1回の調査件数は、1センター当たり概ね20件から100件である

イ モニタリング評価（5点満点）

	17年12月	18年3月	18年6月	合計
アシスト（株）	3.7 点	2.9 点	2.9 点	9.5 点
日本マルチメディアサービス（株）	3.6 点	2.9 点	3.0 点	9.5 点
年金電話相談センター（長野・京都・大阪平均）	3.3 点	3.1 点	3.2 点	9.6 点

〈モニタリング評価〉

- ※ 実際に年金電話相談センターに架電のあった応答記録について、年金相談担当職員によるモニタリングを実施し、相談員の対応状況を評価
- ※ 平成17年12月の評価は、①相談内容を的確に理解しているか、②必要な情報を提供できたか、③個人情報に配慮しているか、④言葉遣いはどうだったかなど7項目をそれぞれ1~5点で採点し、平均点を算出。平成18年3月及び6月は、平成17年12月の評価項目を16項目に細分化したものをそれぞれ1~5点で採点し、平均点を算出
- ※ 評価の対象とした1センター当たりのサンプル数は、平成17年12月は10件、平成18年3月及び6月は50件である

