

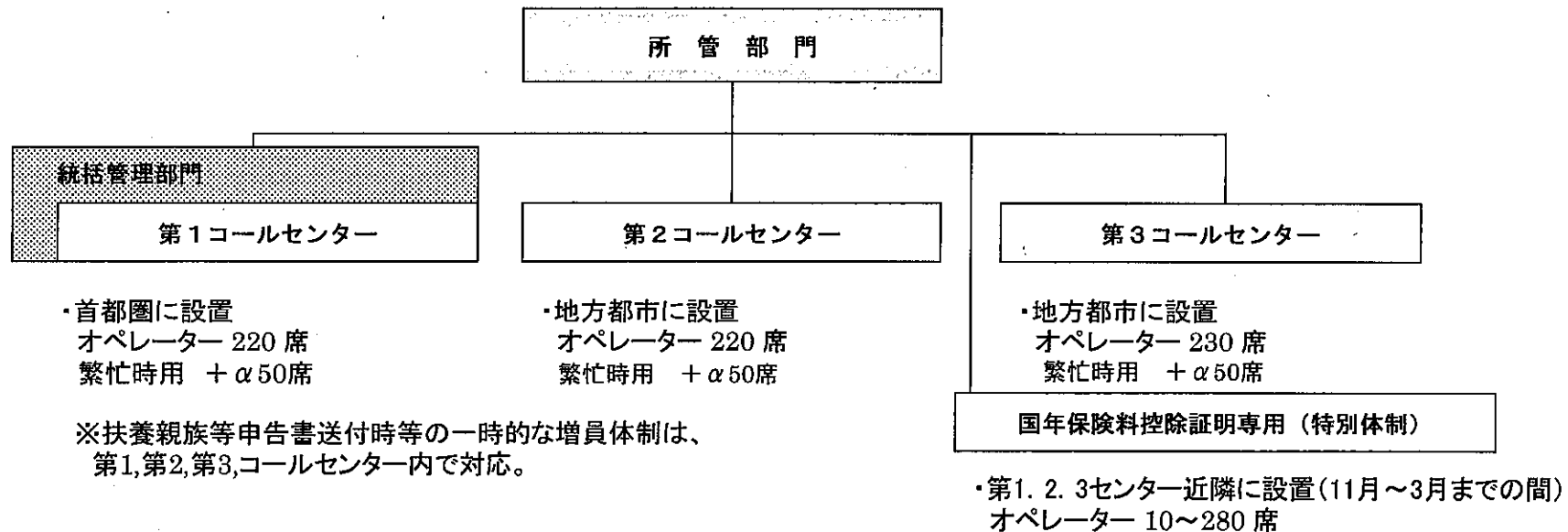
コールセンター(年金電話相談業務)の構築について

■ 運用形態

- 統括管理部門をはじめ、第1、第2・第3コールセンターについては、管理運営責任を明確化するとともに、
 - ・ 統一的な教育指導・品質管理
 - ・ 各種施策におけるお客様の反応に対する迅速な対応
 を行うために指揮命令系統を簡素化する観点から本庁直轄で運用する。
- コールセンターの運用形態については、設置場所・機器設備等について社会保険庁がイニシアティブを持てるよう社会保険庁が措置することとし、オペレーター等の要員はコール数に即した体制を採れるよう民間委託によるインハウス方式とする。

■ コールセンターの構成

- 全国3か所にコールセンターを設置。





○. 設置スケジュール

	平成18年度		平成19年度			平成20年度		
		10	7	1~3	8	9	10	
イベント				▲高井戸庁舎における データセンター受け入れ 準備開始 ▲窓口装置更改				
コールセンター構築				中央年金相談室（7月17日(火)） 機能移転 ⇒第1コールセンター				
					年金電話相談センター（3月） 集約① ⇒第2コールセンター			
						年金電話相談センター 集約②（8月） ⇒第3コールセンター		
年金電話相談センター事業 市場化テスト			茨城・広島年金電話相談センターで実施（18年10月～20年9月 24か月）					
		茨城・広島						

※中央年金相談室の来訪相談については移転に合わせて廃止することとし、その他の業務はすべて移転する。

※中央年金相談室（第1コールセンター）は、業務を中断することのないよう週末及び海の日に移設することとし7月17日（火）からの稼働とする。