

年金電話相談センター事業

○ 事業実施期間 平成17年10月から平成18年9月まで

○ 実施状況

対象地区	受託業者	要求水準 (相談件数)	要求水準に対する 実施状況 (10月実績)	その他
茨城年金電話 相談センター	アシスト(株)	実施期間中 72,171件	6,398件 1日平均 319.9件	(実施体制) 管理者 1名 スーパーバイザ 1名 オペレータ 8名 オペレータ兼事務員 1名
広島年金電話 相談センター	日本マルチメディア サービス(株)		1日平均 294.6件	6,206件 1日平均 310.3件

(他の年金電話相談センターとの比較)

平成17年10月実績

名称	席数	相談件数	平均通話時間 (分:秒)
		10月	
大阪	48(45)	46,537	3:27
神奈川	35	26,576	4:35
北海道	30	15,389	5:17
埼玉	30(28)	21,827	4:19
愛知	30(29)	20,813	4:35
兵庫	30(28)	19,383	4:41
千葉	27	22,546	4:16
東京	27(25)	26,838	4:35
福岡	27(24)	17,123	4:01
静岡	18(17)	9,415	5:19
京都	18	8,658	4:42
新潟	15	4,423	4:55

名称	席数	相談件数	平均通話時間 (分:秒)
		10月	
長野	15	6,019	5:27
宮城	14	7,708	4:53
岡山	13	7,294	4:12
福島	12	3,579	5:38
群馬	12	6,469	4:39
岐阜	12(11)	4,892	5:17
栃木	11	6,000	4:40
三重	10(9)	5,518	4:44
熊本	10	6,694	4:04
広島	17(10)	6,206	5:04
茨城	8	6,398	5:22
合計(平均)		306,305	4:44

*「席数」欄のカッコ内数字は、オペレータの欠員数を差し引いた席数。

*「平均通話時間」欄は、相談1件当たりにかした平均時間。

*広島は、10月30日までスーパーバイザを加え最大10席、10月31日からスーパーバイザ1名を加え最大17席としている。