

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 (11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 1日平均 294.6件	5,705件 1日平均 285.3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)		9,778件 1日平均 488.9件	(実施体制) 管理者 1名 スーパーバイザ 2名 オペレータ 17名 事務員 1名

(他の年金電話相談センターとの比較)

平成17年11月実績

名称	席数	相談件数		平均通話時間 (分:秒)
		11月	累計 (17.10~)	
大阪	48(46)	30,792	77,329	4:04
神奈川	35(33)	22,493	49,069	4:46
北海道	30	15,552	30,941	5:10
埼玉	30(28)	16,648	38,475	4:55
愛知	30	20,747	41,560	4:46
兵庫	30(28)	18,892	38,275	4:33
千葉	27	20,204	42,750	3:58
東京	27(25)	18,910	45,748	5:13
福岡	27(25)	17,083	34,206	4:03
静岡	18(17)	9,627	19,042	5:32
京都	18	10,402	19,060	4:18
新潟	15	5,755	10,178	5:05

名称	席数	相談件数		平均通話時間 (分:秒)
		11月	累計 (17.10~)	
長野	15	7,446	13,465	5:21
宮城	14	7,794	15,502	4:33
岡山	13	7,582	14,876	4:13
福島	12	4,599	8,178	5:31
群馬	12	5,565	12,034	4:47
岐阜	12	4,883	9,775	5:20
栃木	11(10)	6,812	12,812	4:08
三重	10	5,175	10,693	4:33
熊本	10	7,022	13,716	3:52
広島	17	9,778	15,984	5:15
茨城	8	5,705	12,103	4:39
合計(平均)		279,466	585,771	4:43

*「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件当たりに要した平均時間。