

## 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 (12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	4,661件  1日平均 245.3件	(実施体制) 管理者 1名 スーパーバイザ 1名 オペレータ 9名 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)		5,718件  1日平均 300.9件	(実施体制) 管理者 1名 スーパーバイザ 2名 オペレータ 15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12月実績

名称	席数	相談件数		平均通話時間 (分:秒)
		12月	累計 (17.10~)	
大阪	48(44)	23,172	100,501	4:24
神奈川	35(33)	16,786	65,855	4:40
北海道	30	9,912	40,853	5:15
埼玉	30(28)	13,022	51,497	4:55
愛知	30(29)	14,460	56,020	4:47
兵庫	30(28)	13,718	51,993	4:48
千葉	27	18,413	61,163	4:09
東京	27(25)	16,459	62,207	5:13
福岡	27(25)	11,838	46,044	4:13
静岡	18(17)	5,828	24,870	5:09
京都	18	5,525	24,585	4:31
新潟	15	2,462	12,640	4:30

名称	席数	相談件数		平均通話時間 (分:秒)
		12月	累計 (17.10~)	
長野	15	3,813	17,278	5:36
宮城	14	4,734	20,236	5:00
岡山	13	4,788	19,664	4:22
福島	12	2,162	10,340	5:53
群馬	12	3,906	15,940	4:39
岐阜	12	3,147	12,922	5:29
栃木	11	4,577	17,389	4:07
三重	10	3,855	14,548	4:25
熊本	10	4,385	18,101	4:00
広島	15	5,718	21,702	5:09
茨城	9	4,661	16,764	4:52
合計(平均)		197,341	783,112	4:47

\*「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。