

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 (1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	5,810件 1日平均 305.8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)		10,110件 1日平均 532.1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18年1月実績

名称	席数	相談件数		平均通話時間 (分:秒)
		1月	累計 (17.10~)	
大阪	48(44)	32,604	133,105	3:48
神奈川	35(33)	21,065	86,920	4:44
北海道	30	13,650	54,503	5:12
埼玉	30(27)	16,089	67,586	4:49
愛知	30(29)	19,990	76,010	4:28
兵庫	30(27)	20,008	72,001	4:09
千葉	27	20,815	81,978	4:12
東京	27(25)	19,606	81,813	5:03
福岡	27(26)	17,812	63,856	3:55
静岡	18	7,970	32,840	5:12
京都	18	10,391	34,976	3:37
新潟	15	4,421	17,061	4:24

名称	席数	相談件数		平均通話時間 (分:秒)
		1月	累計 (17.10~)	
長野	15	6,465	23,743	4:50
宮城	14	6,751	26,987	4:26
岡山	13	7,415	27,079	3:47
福島	12	4,178	14,518	5:28
群馬	12	5,712	21,652	4:32
岐阜	12	4,769	17,691	5:06
栃木	11(10)	5,718	23,107	4:17
三重	10	5,345	19,893	4:18
熊本	10	6,548	24,649	3:38
広島	15	10,110	31,812	4:26
茨城	9	5,810	22,574	4:22
合計(平均)		273,242	1,056,354	4:28

*「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。