

## 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 (2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	7,103件  1日平均 355.2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)		10,218件  1日平均 510.9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18年2月実績

名称	席数	相談件数		平均通話時間 (分:秒)
		2月	累計 (17.10~)	
大阪	48(44)	30,262	163,367	4:12
神奈川	35(33)	23,504	110,424	4:21
北海道	30	14,503	69,006	5:27
埼玉	30(27)	17,074	84,660	4:44
愛知	30(27)	23,363	99,373	4:23
兵庫	30(26)	18,645	90,646	4:41
千葉	27	23,774	105,752	4:01
東京	27(25)	21,235	103,048	4:55
福岡	27(26)	19,361	83,217	4:06
静岡	18	9,629	42,469	4:52
京都	18	9,585	44,561	4:19
新潟	15	5,229	22,290	4:39

名称	席数	相談件数		平均通話時間 (分:秒)
		2月	累計 (17.10~)	
長野	15	6,944	30,687	5:05
宮城	14	7,524	34,511	4:36
岡山	13(12)	7,857	34,936	3:58
福島	12	4,380	18,898	5:06
群馬	12	6,603	28,255	4:23
岐阜	12	5,630	23,321	4:51
栃木	11(10)	6,050	29,157	4:12
三重	10	5,648	25,541	4:21
熊本	10	6,494	31,143	3:54
広島	15	10,218	42,030	4:46
茨城	9	7,103	29,677	4:01
合計(平均)		290,615	1,346,969	4:31

\*「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。