

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 (3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	6,494件 1日平均 295.2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)		8,574件 1日平均 389.7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3月実績

名称	席数	相談件数		平均通話時間 (分:秒)
		3月	累計 (17.10~)	
大阪	48(39)	29,032	192,399	4:24
神奈川	35(31)	19,292	129,716	4:47
北海道	30	12,813	81,819	5:48
埼玉	30(24)	16,499	101,159	4:52
愛知	30(25)	18,905	118,278	4:35
兵庫	30(26)	17,290	107,936	4:35
千葉	27	22,632	128,384	3:55
東京	27(23)	21,449	124,497	4:49
福岡	27(26)	16,330	99,547	4:15
静岡	18	7,667	50,136	5:17
京都	18	7,443	52,004	4:23
新潟	15	3,918	26,208	4:45

名称	席数	相談件数		平均通話時間 (分:秒)
		3月	累計 (17.10~)	
長野	15(14)	5,588	36,275	5:32
宮城	14	6,598	41,109	4:40
岡山	13(12)	5,538	40,474	4:03
福島	12	3,554	22,452	5:07
群馬	12	6,202	34,457	4:24
岐阜	12	4,461	27,782	5:17
栃木	11(9)	5,418	34,575	4:09
三重	10	4,816	30,357	4:36
熊本	10	5,930	37,073	3:46
広島	15	8,574	50,604	4:50
茨城	9	6,494	36,171	4:18
合計(平均)		256,443	1,603,412	4:39

*「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。