

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 (4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	5,494件 1日平均 274.7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)		7,347件 1日平均 367.4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4月実績

名称	席数	相談件数		平均通話時間 (分:秒)
		4月	累計 (17.10~)	
大阪	48(39)	18,812	211,211	4:50
神奈川	35(34)	16,828	146,544	5:23
北海道	30	11,089	92,908	6:20
埼玉	30(21)	9,058	110,217	5:11
愛知	30(21)	15,982	134,260	5:02
兵庫	30(24)	14,628	122,564	4:48
千葉	27(22)	19,966	148,350	4:20
東京	27(22)	17,283	141,780	5:21
福岡	27(21)	13,143	112,690	4:38
静岡	18(14)	6,023	56,159	5:27
京都	18(15)	5,925	57,929	4:49
新潟	15	3,594	29,802	5:00

名称	席数	相談件数		平均通話時間 (分:秒)
		4月	累計 (17.10~)	
長野	15	4,105	40,380	5:34
宮城	14	4,910	46,019	5:13
岡山	13	4,504	44,978	4:54
福島	12	2,815	25,267	5:11
群馬	12	4,759	39,216	4:32
岐阜	12(11)	3,343	31,125	5:29
栃木	11(8)	4,427	39,002	4:25
三重	10	4,057	34,414	5:01
熊本	10	4,535	41,608	4:46
広島	15	7,347	57,951	5:03
茨城	9	5,494	41,665	4:28
合計(平均)		202,627	1,806,039	5:02

*「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。