

## 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		実施体制
			5月	17.10月～18.5月累計	
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	5,239件  1日平均 262.0件	46,904件  1日平均 293.2件	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)		6,571件  1日平均 328.6件	64,522件  1日平均 403.3件	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5月実績

名称	席数	相談件数		平均通話時間 (分:秒)
		5月	累計 (17.10~)	
大阪	48(40)	18,507	229,718	4:59
神奈川	35(34)	16,210	162,754	5:08
北海道	30	9,692	102,600	6:26
埼玉	30(21)	9,006	119,223	5:32
愛知	30(26)	14,842	149,102	5:05
兵庫	30(26)	13,741	136,305	5:07
千葉	27(22)	17,801	166,151	4:15
東京	27(23)	16,297	158,077	5:12
福岡	27(21)	11,710	124,400	4:55
静岡	18(14)	5,538	61,697	5:24
京都	18(15)	5,321	63,250	4:44
新潟	15	3,210	33,012	5:09

名称	席数	相談件数		平均通話時間 (分:秒)
		5月	累計 (17.10~)	
長野	15	3,648	44,028	6:13
宮城	14	4,404	50,423	5:32
岡山	13	4,045	49,023	4:53
福島	12	2,372	27,639	5:23
群馬	12	4,652	43,868	4:31
岐阜	12(11)	3,121	34,246	5:38
栃木	11(10)	4,149	43,151	4:39
三重	10	3,752	38,166	5:01
熊本	10	4,226	45,834	5:02
広島	15	6,571	64,522	5:15
茨城	9	5,239	46,904	4:31
合計(平均)		188,054	1,994,093	5:09

\*「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。