

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
			6月	17.10月～18.6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	6,663件 1日平均 302.9件	53,567件 1日平均 294.3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)	1日平均 294.6件	11,866件 1日平均 539.4件	76,388件 1日平均 419.7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6月実績

名称	席数	相談件数		平均通話時間 (分:秒)
		6月	累計 (17.10~)	
大阪	48(41)	23,813	253,531	4:57
神奈川	35(33)	19,093	181,847	5:09
北海道	30	15,591	118,191	6:07
埼玉	30(21)	9,112	128,335	6:08
愛知	30(27)	20,439	169,541	5:06
兵庫	30(26)	17,813	154,118	5:09
千葉	27(24)	20,821	186,972	4:32
東京	27(23)	19,593	177,670	5:21
福岡	27(24)	17,263	141,663	4:48
静岡	18(16)	8,811	70,508	5:40
京都	18(17)	9,854	73,104	4:48
新潟	15	6,941	39,953	5:18

名称	席数	相談件数		平均通話時間 (分:秒)
		6月	累計 (17.10~)	
長野	15	7,862	51,890	6:00
宮城	14	6,957	57,380	5:18
岡山	13(12)	7,017	56,040	4:46
福島	12	6,108	33,747	5:16
群馬	12(11)	6,762	50,630	4:49
岐阜	12(11)	5,605	39,851	5:34
栃木	11(10)	5,112	48,263	5:00
三重	10	5,506	43,672	5:16
熊本	10	6,876	52,710	4:52
広島	15	11,866	76,388	5:03
茨城	9	6,663	53,567	4:18
合計(平均)		265,478	2,259,571	5:11

*「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。