

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
			7月	17.10月～18.7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	5,317件 1日平均 265.9件	58,884件 1日平均 291.5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)		6,741件 1日平均 337.1件	83,129件 1日平均 411.5件	管理者 1名 スーパーバイザ 2名 オペレータ 14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7月実績

名称	席数	相談件数		平均通話時間 (分:秒)
		7月	累計 (17.10~)	
大阪	48(39)	21,849	275,380	4:51
神奈川	35(31)	15,501	197,348	5:22
北海道	30	9,654	127,845	6:14
埼玉	30(28)	9,410	137,745	6:02
愛知	30(24)	13,326	182,867	5:09
兵庫	30(29)	13,681	167,799	5:20
千葉	27(22)	18,396	205,368	4:27
東京	27(22)	16,270	193,940	5:24
福岡	27(23)	11,756	153,419	5:06
静岡	18(17)	5,796	76,304	5:31
京都	18(17)	5,395	78,499	4:57
新潟	15(14)	2,989	42,942	4:52

名称	席数	相談件数		平均通話時間 (分:秒)
		7月	累計 (17.10~)	
長野	15	4,443	56,333	5:47
宮城	14(13)	4,603	61,983	5:33
岡山	13(11)	4,069	60,109	4:50
福島	12	2,490	36,237	5:29
群馬	12(11)	5,082	55,712	4:52
岐阜	12(11)	3,452	43,303	5:32
栃木	11(10)	4,384	52,647	4:43
三重	10	3,856	47,528	4:55
熊本	10	4,649	57,359	4:54
広島	15(14)	6,741	83,129	4:52
茨城	9	5,317	58,884	4:38
合計(平均)		193,109	2,452,680	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。