

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
			8月	17.10月～18.8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	6,187件 1日平均 269.0件	65,071件 1日平均 289.2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)		7,782件 1日平均 338.3件	90,911件 1日平均 404.0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8月実績

名称	席数	相談件数		平均通話時間 (分:秒)
		8月	累計 (17.10~)	
大阪	48(42)	22,628	298,008	04:52
神奈川	35(31)	16,302	213,650	05:40
北海道	30	11,173	139,018	06:12
埼玉	30(27)	11,545	149,290	05:50
愛知	30(24)	16,102	198,969	05:05
兵庫	30(29)	15,654	183,453	05:22
千葉	27(20)	18,726	224,094	04:26
東京	27(20)	18,447	212,387	05:21
福岡	27(25)	13,435	166,854	05:02
静岡	18	6,573	82,877	05:51
京都	18(17)	6,066	84,565	05:03
新潟	15(13)	4,927	47,869	05:05

名称	席数	相談件数		平均通話時間 (分:秒)
		8月	累計 (17.10~)	
長野	15	5,221	61,554	05:50
宮城	14(12)	4,806	66,789	05:31
岡山	13(11)	4,784	64,893	04:49
福島	12	2,642	38,879	05:33
群馬	12(11)	6,012	61,724	04:39
岐阜	12(11)	3,825	47,128	05:50
栃木	11(10)	4,893	57,540	04:45
三重	10	4,629	52,157	04:56
熊本	10	5,311	62,670	04:53
広島	15(14)	7,782	90,911	05:04
茨城	9	6,187	65,071	04:29
合計(平均)		217,670	2,670,350	05:14

*「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。