

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
			9月	17.10月～18.9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	5,973件 1日平均 298.7件	71,044件 1日平均 290.0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)		7,435件 1日平均 371.8件	98,346件 1日平均 401.4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9月実績

名称	席数	相談件数		平均通話時間 (分:秒)
		9月	累計 (17.10~)	
大阪	48(29)	21,216	319,224	05:07
神奈川	35(29)	14,346	227,996	05:25
北海道	30	10,422	149,440	06:09
埼玉	30(27)	10,865	160,155	05:44
愛知	30(23)	14,459	213,428	05:02
兵庫	30(25)	14,056	197,509	05:23
千葉	27(20)	16,846	240,940	04:19
東京	27(20)	16,670	229,057	05:15
福岡	27(25)	13,001	179,855	04:55
静岡	18	6,164	89,041	05:41
京都	18(15)	5,637	90,202	05:00
新潟	15(10)	5,129	52,998	05:05

名称	席数	相談件数		平均通話時間 (分:秒)
		9月	累計 (17.10~)	
長野	15	5,602	67,156	05:49
宮城	14(12)	4,735	71,524	05:34
岡山	13(12)	4,302	69,195	05:18
福島	12(11)	2,591	41,470	05:44
群馬	12(11)	5,964	67,688	04:30
岐阜	12(11)	3,594	50,722	05:29
栃木	11(10)	4,766	62,306	04:40
三重	10	4,215	56,372	04:58
熊本	10	5,082	67,752	04:43
広島	15(14)	7,435	98,346	04:46
茨城	9	5,973	71,044	04:28
合計(平均)		203,070	2,873,420	05:11

*「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。