

令和7年国勢調査 調査員専用コールセンター業務委託

No.	資料名	頁	項目	質問内容	回答
1	仕様書	1	4項	契約期間から受付開始までの2カ月(契約日から8月31日)については、電話システムの構築期間やセンター内の研修期間と想定して問題ないでしょうか。	ご認識のとおりです。 コールセンターの準備及び研修期間を想定しています。
2	仕様書	1	5項(2)	受付担当者(オペレーター)は本業務の専任制となりますか。またはシェアード配置は可能となりますか。	受付担当者(オペレーター)は、本業務の専任となります。
3	仕様書	1 ・ 3	5項 ・ 8項	1件当たりの平均処理時間はどのくらいでしょうか。また、オンライン回答及び郵送会回答状況の照会についての入電数の想定件数及び割合を教示いただくことは可能でしょうか。	国勢調査は、5年に1度実施されており、調査設計も変更されることから、1件当たりの平均処理時間やオンライン回答、郵送回答状況照会の入電数などを具体的に想定することはできません。
4	仕様書	1	5項	「0120～」や「050～」といった受電番号の指定はありますか。	受託者と別途協議の上、決定します。 なお、参考として令和2年国勢調査で本市が設置したコールセンターでは、市外局番「086～」を受電番号としています。 また、フリーダイヤル「0120～」は想定しておりません。
5	仕様書	1	5項(3)	「連絡用の受架電用回線を1回線以上用意すること」とありますが、(No.4で記載した)受電番号とは別の番号を設ける認識でよいでしょうか。	ご認識のとおりです。 コールセンターの受電番号とは別の番号を想定しています。
6	仕様書	3 ・ 4	9項(4) ・ 10項	報告書(提出媒体:CD-R)は、10項記載の提出書類(①～⑦)とは別という認識でよいでしょうか。	ご認識のとおりです。 10項記載の提出書類は、本業務を実施するにあたって提出が必要な書類を記載しており、これとは別に、データ形式による報告書の提出を9項(4)で記載しています。