

質問への回答

令和6年4月15日（月）掲載
埼玉県保健医療部健康長寿課

No.	資料の種類	該当ページ	質問	回答
1	仕様書	P1	仕様書2の業務内容におきまして、令和6年度中に増加予定、令和7年3月末時点で10万人想定と、約3倍近くの利用者増見込みとのことですが、今年度利用促進のキャンペーンやイベント等を予定されているということでしょうか。 その場合、実施予定日のスケジュール感についてお教えいただけますでしょうか。	想定した利用人数は、直近の増加数を踏まえた数字です。 県による大規模なイベントは予定しておりませんが、事業の実施主体である各参加市町村による広報やイベント等は随時行われるものとお考えください。
2	仕様書	P3	コールセンター運用中のあいだ、常に同じ席数を構えるのではなく、提示したお見積りの範囲内で入電数の数に応じて席数を増減する等の調整を行うことは問題ないでしょうか。	実際の入電数に応じて席数を増減する等の調整は問題ありませんが、受電応答率は90%以上を確保してください。
3	仕様書	P1	2 業務内容等 Webフォームにと回答、とございますがフォームを通じてメール回答を行うという認識でよろしいでしょうか。 Webフォームの回答とは別に当社にてメーカーの準備が必要でしょうか。	ご認識のとおりです。
4	仕様書	P1	2 業務内容等 「アプリ事業者が提供するツールを使用し、登録情報（住所等）の変更、削除等のオペレーションを行う」と記載がございますが、本ツールに関する問い合わせの場合は弊社よりアプリ事業者へ連携する認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
5	仕様書	P2	2 業務内容等 差し支えなければ現行コールセンターの企業名、稼働中の席数（SV・オペレーター）を、ご参考までにお教えいただけますでしょうか。	現行事業者は、アルティウスリンク株式会社となります。 SV・オペレータは5席以上で運用しております。なお、想定した入電数に対し、受電応答率90%以上を確保できる体制をご提案ください。
6	仕様書	P2	2 業務内容等 問合せ等対応件数につきまして、曜日・時間帯毎の件数がお分かりでしたらご教示いただけますでしょうか。（一覽での提供が難しい際は、平均件数でも結構です）	曜日・時間帯毎のデータはありませんが、参考に現アプリの入電実績をお示しします。 令和6年1月 824件 令和6年2月 958件 令和6年3月 1,699件
7	仕様書	P2	2 業務内容等 「現在受注者のオペレータが使用しているマニュアル等、社内ルール、コールスクリプト及び問い合わせの引継ぎ方法などが分かるものを提案資料として提出すること。」とありますが、分量としては企画提案書（4/26（金）提出）の一部として概要が盛り込まれることを想定されておりますでしょうか。 或いは、実物の運用マニュアル等を別途提出が必要となりますでしょうか。	企画提案書の一部として、概要の記載を想定しています。
8	仕様書	P2	3 定例報告 定例報告について、オンライン開催は可能でしょうか。	可能です。
9	仕様書	P2	3 定例報告 現在の報告会開催の状況をご教示ください。	週次で開催（オンライン）しています。
10	仕様書	P2	3 定例報告 ご報告内容に「特殊な（マニュアル等の範囲外の）相談」と記載がございますが、マニュアル外の対応があった場合のエスカレーション先をご教示ください。	内容に応じて埼玉県保健医療部健康長寿課又はアプリ事業者になります。

質問への回答

令和6年4月15日（月）掲載
 埼玉県保健医療部健康長寿課

11	仕様書	P2	4 コールセンター開設準備 現行コールセンターより新ベンダーへ切り替えとなった際、現行コールセンターより業務マニュアル提供は予定されておりますでしょうか。	業務マニュアルというものは、県では作成しておりません。県からは、アプリのマニュアル及び想定質問・回答集等を提供するので、貴社の運営体制に合わせ、必要に応じて業務マニュアル等を作成してください。
12	仕様書	P1	2 業務内容等「・コバトンALKOOマイレージの参加者数は3月末日現在、約35,000人であるが、令和6年度中に増加していく予定である。」について 令和7年3月末時点での参加者数は10万人想定とありますが、どのように増加する想定でしょうか。促進イベントやキャンペーンの年間スケジュールと、そちらに合わせた増加想定をご教示ください。	想定した利用人数は、直近の増加数を踏まえた数字です。 県による大規模なイベントは予定しておりませんが、事業の実施主体である各参加市町村による広報やイベント等は随時行われるものとお考え下さい。
13	仕様書	P2	2 業務内容等「・各月、令和4年度の1.5倍程度の受電数を想定すること。」について 受電数を令和4年度の1.5倍程度とする根拠をご教示ください。	申し訳ございません。正しくは令和5年度の誤りです。令和5年度に読み替えてください。 また、令和6年度は、新サービスの初年度であることから、前年度に比べ1.5倍程度の問い合わせ数を見込んでいます。
14	仕様書	P2	2 業務内容等「・各月、令和4年度の1.5倍程度の受電数を想定すること。」について 令和4年度の実績をご共有いただけますでしょうか。	申し訳ございません。正しくは令和5年度の誤りです。令和5年度に読み替えてください。
15	仕様書	P2	2 業務内容等「平均受電対応時間は10～15分程度を想定すること。なお、想定する平均受電対応時間について提案すること。」について 対応時間の提案のため、相談者属性、相談内容、対応状況・時間をご教示いただけますでしょうか。	現状、相談者の多くは高齢者、男女ともに70代が最多、次いで60代となっている。対応時間は月により変動があるが、R6、3月の実績は10分未満です。
16	仕様書	P2	2 業務内容等「平均受電対応時間は10～15分程度を想定すること。なお、想定する平均受電対応時間について提案すること。」について 対応時間の提案のため、特殊な（マニュアル等の範囲外の）相談、問い合わせの内容と件数、対応状況・時間等をご教示いただけますでしょうか。	整理したデータはありませんが、参考にエスカレーションの状況をお示しします。 令和6年1月 82件(うち報告のみ21件) 令和6年2月 91件(うち報告のみ47件) 令和6年3月 167件(うち報告のみ110件)
17	仕様書	P2	2 業務内容「・原則、現在受注者のオペレータが使用しているマニュアル等、社内ルール、コールスクリプト及び問い合わせの引継ぎ方法などが分かるものを提案資料として提出すること。」について 現在受注者のオペレータが使用しているマニュアルを提案資料として提案するには、現受注者からの情報提供が必要かと存じますが、事前に情報共有いただけますでしょうか。	「現在受注者のオペレータが使用しているマニュアル等」とは、現行の事業者が使用しているものではなく、提案事業者のオペレータが使用しているものになります。
18	仕様書	P3	5 通話サービス「・県が指定するナビダイヤルの番号（0570-015566）とすること。」について ナビダイヤルの番号名義人は埼玉県名義でしょうか。	現委託事業者の名義となります。
19	仕様書	P3	5 通話サービス「・県が指定するナビダイヤルの番号（0570-015566）とすること。」について 現在、ナビダイヤルのオプションは、何に加入されていますでしょうか。	現事業者が加入しているオプションは不明ですが、有効なオプションがあれば御提案ください。

質問への回答

令和6年4月15日（月）掲載
埼玉県保健医療部健康長寿課

20	仕様書	P3	4 コールセンター開設準備「・現行のコールセンターから、令和6年6月分までの対応及び継続案件等についての引継ぎを行う。」について 具体的にはどのような内容の引継ぎを想定されていますか。	6月までに受電した問合せのうち、県へのエスカレーション等で回答を保留しているものなどを想定しています。
21	別紙		月毎の問い合わせ内容や傾向をご教示ください。	毎月、「アプリの操作方法」が最も多く（全体の約6割）、次いで「サービスの概要」や「登録情報の変更」の問い合わせが多くなっています。
22	別紙		クレームの内容として多いものをご教示いただけますでしょうか。	新アプリ事業への不満、新アプリへの移行方法が分かりにくい、歩数カウントが反映されないなど。
23	別紙		令和6年1月～4月現在の現アプリ「コバトンALKOOマイレージ」アプリの入電実績を頂くことは可能でしょうか。	現アプリの入電実績は次のとおりです。 令和6年1月 824件 令和6年2月 958件 令和6年3月 1,699件
24	別紙		参加者からの受電件数について、1月、3月、4月は1,000件を超え、他の月の2倍前後の件数となっておりますが、認識されている要因はございますか。またその要因は、今期はどのタイミングで起こり得るでしょうか。	抽選月（6、9、12、3月）の翌月は、入電数が多くなるとの認識です。 なお、令和6年3月の入電件数が多かった要因は、システム障害が発生したことによるものです。 今季も同様に抽選月の翌月は、入電数が多くなるものと見込まれます。
25	別紙		メール（送信数）の実績の記載がありますが、仕様書にはメール対応についての記載がございません。メール対応は必要でしょうか。必要な場合、ドメインの指定はありますでしょうか。	必要になります。ドメインの指定はありません。
26	別紙		対応件数の曜日毎の件数・比率を、月単位でご教示ください。	曜日毎で整理したデータはありません。
27	別紙		対応件数の時間毎の件数・比率を、月単位でご教示ください。	時間毎で整理したデータはありません。
28	別紙		重複して電話を掛ける方がいらっしゃるかと存じますので、応答件数のユニーク数をご教示いただけますでしょうか。	複数回、電話を掛ける方がいることは承知していますが、数は整理していません。
29	別紙		クレーム件数は何件程でしょうか。	「クレーム・ご意見」として分類した件数は次のとおりです。 令和6年1月 6件（0.7%） 令和6年2月 4件（0.4%） 令和6年3月 7件（0.4%）

質問への回答

令和6年4月15日（月）掲載
埼玉県保健医療部健康長寿課

30	情報セキュリティ特記仕様書	P3	1 3 検査権 立ち入りにより検査を行うことができる、と記載がございますが、今までの実施実績（●年●月に実施など）と実施の頻度をご教示いただけますでしょうか。	コールセンター業務における実施実績はありません。
31	情報セキュリティ特記仕様書	P3	1 3 検査権 立ち入り検査につきまして、直接センター内への立ち入りがセキュリティ上難しい場合、モニタリングルーム（ガラス越し）からの確認でもよろしいでしょうか。	立ち入り検査を行う場合には、事前に検査方法を調整させていただきます。
32	—		外国語対応は必要でしょうか。 必要な場合は、対応言語と、何ヶ国語まで対応が必要かご教示いただけますでしょうか。	外国語対応は必須ではありませんが、多言語対応をご提案いただいた場合は評価します。
33	様式第3号		「契約相手方担当者の所属名、職名及び氏名」欄がありますが、所属名のみでも問題ございませんでしょうか。	問題ありません。
34	評価項目書		効率化や品質向上の施策として、例えば「『よくあるお問い合わせ』をコバトンALKOOマイレージのHP上に掲載する」、「電話だけでなくメールでもお問い合わせできるようにする」などの施策を提案した際、評価項目書の項目には入っておりませんが、評価いただけるのでしょうか。それとも、評価項目書に記載が無いため評価対象外となるのでしょうか。	ご提案の内容により、いずれかの評価項目で評価させていただきます。