質問への回答

令和7年4月15日（火）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	募集要項	P.1	6 応募資格 (6) 「平成 31 年 4 月 1 日以降、アプリ運用又はシステム運用に係るヘルプデスク業務の契約履行実績（業務の期間は問わない）を延べ 2 件以上有すること。」とあるが、アプリ運用又はシステムに係るヘルプデスク業務に関しては、官公庁以外の民間実績を含んでも良いでしょうか。	民間企業との契約履行実績を含んでも構いません。
2	募集要項 様式 3 号「契約の履行について」	P.1	6 応募資格 (6) において、民間実績を含む契約実績を記載する場合、「契約相手方担当者の連絡先」・「契約を証明する書類(契約書の写し等)履行を証明する書類(業務完了検査結果通知等)」においては、一部個人情報にマスキングを行い提出することは可能でしょうか。	書類は一部個人情報をマスキングしても構いませんが、契約の履行確認を目的としているため、民間企業との実績の場合であっても、契約の相手方、契約実績が分かるようにしてください。
3	募集要項	P.1	6 応募資格 (6) ヘルプデスク業務履行実績について、弊社が直接ではなく再委託先として業務を実施した案件も対象となりますでしょうか。 対象となる場合、委託元の一般企業名の記載は必要でしょうか。（コンプライアンスの関係） 民間企業の案件も対象となりますでしょうか。 対象となる場合、一般企業の記載は必要でしょうか。（コンプライアンスの関係）	・再委託先としての業務履行実績は対象とはなりません。貴社が実際にコールセンター業務を履行した実績をお示しいただくようお願いいたします。 ・民間企業の案件は対象です。 ・書類は一部個人情報をマスキングしても構いませんが、契約の履行確認を目的としているため、民間企業との実績の場合であっても、契約の相手方、契約実績が分かるようにしてください。
4	仕様書	P.1	3 業務内容等 「コバトン ALKOO マイレージについて、主に参加者（令和 7 年 3 月末時点で約70,000 人）からの相談、質問、苦情等に電話及び県が指定する電子メールにて対応すること。」と記載があるが、電子メールについては、既存メールアドレスからの変更は不可となりますでしょうか。	既存のメールアドレスから変更可能です。
5	仕様書	P.2	3 業務内容等 「県は受注者に対し、アプリについてのマニュアル及び想定質問・回答集を電子データで提供すること。」 とのことだが、引継ぎのため、現在のコールセンターで蓄積されている問合せ履歴データ（個人情報を除いた内容）を併せてご提供いただくことは可能でしょうか。	個人情報の観点から、履歴データの提供は控えさせていただきます。 県からはアプリについてのマニュアル及び想定質問・回答集を提供させていただきますので、そちらで問合せ内容を確認してください。
6	仕様書	P.2	5 コールセンター体制等 「スーパーバイザー（SV）、リーダー(LD)を配置すること。」 との記載があるが、SV・LDはそれぞれ配置が必要でしょうか。 人数体制に応じ、SV・LDのいずれかが配置されていればよろしいでしょうか。	それぞれ配置が必要です。 参考ですが、現在SD 1名、LD 1名、オペレータは毎月5席以上で運用しております。 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提案してください。
7	仕様書	P.2	「平均受電対応時間は10～15分程度を想定すること。」について、 平均対応時間は、通話時間+後処理時間の認識でよいでしょうか。	受電時間のみです。 事後処理については、含みません。
8	仕様書	P.2	「平均受電対応時間は10～15分程度を想定すること。」について、 通話時間だけの平均値を開示していただくことは可能でしょうか。	直近3か月の平均対応(受電)時間は、8分49秒です。
9	仕様書	P.2	「平均受電対応時間は10～15分程度を想定すること。」について、 1時間あたりの平均対応件数を開示していただくことは可能でしょうか。	時間ごとの対応件数は算出していません。 なお、抽選等のイベント実施により入電件数が大きく変動します。 昨年度の1日あたりの最大受電数は80件でした。 そのほか、受電件数については、仕様書別紙の月ごとの対応件数を参照してください。

質問への回答

令和7年4月15日（火）掲載
 埼玉県保健医療部健康長寿課

10	仕様書	P.2	「平均受電対応時間は10～15分程度を想定すること。」について、メール対応について、現行の平均処理時間等を開示していただくことは可能でしょうか。	メール対応処理時間については、記録はしていませんが、短時間で処理できる問合せには5分程度、エスカレーションになる問合せは15分程度を要しています。内容によって処理時間は大きく異なります。						
11	仕様書	P.2	「受電応答率について、各月90%程度以上を想定すること。」について、呼量について、日次の繁閑の状況を開示していただくことは可能でしょうか。	単位時間当たりの通信回線の占有量データについては、取得していません。						
12	仕様書	P.2	「受電応答率について、各月90%程度以上を想定すること。」について、呼量について、月次の繁閑の状況を開示していただくことは可能でしょうか。 例えば、何らかの募集が開始された等、急激に増加する要因があれば伺えますでしょうか。	直近3か月の平均受電応答率をお示ししますので、こちらを参考としてください。 <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>1月</td> <td>2月</td> <td>3月</td> </tr> <tr> <td>96.4%</td> <td>98.3%</td> <td>98.0%</td> </tr> </table> 抽選の時期には、問合せ件数が増加する傾向があります。	1月	2月	3月	96.4%	98.3%	98.0%
1月	2月	3月								
96.4%	98.3%	98.0%								
13	仕様書	P.2	「県は受注者に対し、アプリについてのマニュアル及び想定質問・回答集を電子データで提供すること。」について、現行のQ&AおよびFAQの数、トークスクリプトの件数を開示していただくことは可能でしょうか。	コールセンター担当者向け想定質問・回答集については、現時点で138個の想定質問についての回答を記載しています。トークスクリプトの件数は、ツリー方式で対応しているため、具体的な件数は把握していません。						
14	仕様書	P.2	「県は受注者に対し、アプリについてのマニュアル及び想定質問・回答集を電子データで提供すること。」について、現行のマニュアルの冊数およびページ数を開示していただくことは可能でしょうか。	提供するマニュアルは利用者向けおよび管理者向け操作マニュアルの2つです。 現時点で、利用者向けマニュアルは67ページ、管理者向けマニュアルは22ページとなっています。						
15	仕様書	P.2	「県は受注者に対し、アプリについてのマニュアル及び想定質問・回答集を電子データで提供すること。」について、問合せで最も多い問合せの内容とその内容が全体の問合せに占める割合を開示していただくことは可能でしょうか。	電話・メールともにアプリ操作方法に関する問合せが最も多いです。 令和7年3月では、電話にて79.5%、メールにて79.7%をアプリ操作方法に関する問合せが占めています。						
16	仕様書	P.2	「スーパーバイザー（SV）、リーダー(LD)を配置すること。」について、現行の配置比率を開示していただくことは可能でしょうか。 例) .オペレーター何名に対してリーダー1名 オペレーター何名に対してSV1名 もしくは現状、何名のリーダーとSVを配置されているか	参考ですが、現在SD 1名、LD 1名、オペレータは毎月5席以上で運用しております。 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提案してください。						
17	仕様書	P.2	「別紙に令和6年度のコバトンALKOOマイレージにおける対応件数を示すので、各月、令和6年度の1.5倍程度の増加を見込み問合せ件数を想定すること。」について、3月はコールセンター終了月となりますが、問合せ数はそのまま1.5倍で想定してよいでしょうか。	本件の契約は令和8年3月末までとなりますが、その後のコールセンター運用に関しては現時点で未定です。そのため、問合せ数の想定は、1.5倍で構いません。						
18	仕様書別紙	P.1	月ごとの応答率実績を開示していただくことは可能でしょうか。	直近3か月の平均受電応答率は次のとおりです。 <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>1月</td> <td>2月</td> <td>3月</td> </tr> <tr> <td>96.4%</td> <td>98.3%</td> <td>98.0%</td> </tr> </table>	1月	2月	3月	96.4%	98.3%	98.0%
1月	2月	3月								
96.4%	98.3%	98.0%								

質問への回答

令和7年4月15日（火）掲載
埼玉県保健医療部健康長寿課

19	仕様書別紙	P.1	月ごとの配置人数（OP、LD、SV）を開示していただくことは可能でしょうか。	SD、LDを設置した上で、オペレータの配置人数を月ごとに変更することは問題ありません。 参考ですが、現在SD 1名、LD 1名、オペレータは毎月5席以上で運用しております。 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提案してください。																				
20	仕様書別紙	P.1	「令和6年度コバトンALKOOマイレージにおける問合せ等対応件数」について月別以外に、各時間帯・曜日毎の対応件数の数値を共有いただけますでしょうか。	電話での問合せに関しては、入電が集中する時間帯はありません。抽選等のイベントで問合せが増える時期も含め、一日を通して満遍なく問合せがある状況です。メールでの問合せについては、夜間や休日、祝日の受信が多く、翌日の午前中に対応する件数が多くなっています。 曜日別のデータは、下記を参考にしてください。 令和7年3月分(3/3～3/28の4週間) 曜日別対応件数 【電話】 <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"><tr><th>月</th><th>火</th><th>水</th><th>木</th><th>金</th></tr><tr><td>67</td><td>47</td><td>40</td><td>35</td><td>53</td></tr></table> 【メール】 <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"><tr><th>月</th><th>火</th><th>水</th><th>木</th><th>金</th></tr><tr><td>48</td><td>19</td><td>14</td><td>23</td><td>22</td></tr></table> ※3/20(木)春分の日を除く	月	火	水	木	金	67	47	40	35	53	月	火	水	木	金	48	19	14	23	22
月	火	水	木	金																				
67	47	40	35	53																				
月	火	水	木	金																				
48	19	14	23	22																				
21	仕様書別紙	P.1	「令和6年度コバトンALKOOマイレージにおける問合せ等対応件数」について、3ヶ月毎に入電数の増減が見受けられますが、マイレージポイントの抽選応募に関する問合せが増えている認識でよろしいでしょうか。その他の要因があればご教示ください。	御認識のとおりです。																				
22	仕様書別紙	P.1	ここに記されている「対応件数」は、エスカレーションや連動する複数回対応も含む全ての対応件数でしょうか。	エスカレーションや連動する複数回対応は含みません。																				
23	仕様書別紙	P.1	コールセンターで回答できず、エスカレーションとなる対応の割合を開示可能であれば、お伺いできますでしょうか。	月を跨いで対応となる問合せがあるため、エスカレーションとなる割合のデータは提供できかねます。 参考までに直近3か月のエスカレーション件数をお示しします。 【電話】 <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"><tr><th>1月</th><th>2月</th><th>3月</th></tr><tr><td>95(94)</td><td>69(66)</td><td>85(82)</td></tr></table> 【メール】 <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"><tr><th>1月</th><th>2月</th><th>3月</th></tr><tr><td>13(4)</td><td>12(0)</td><td>4(0)</td></tr></table> ※()内は報告・確認のみ	1月	2月	3月	95(94)	69(66)	85(82)	1月	2月	3月	13(4)	12(0)	4(0)								
1月	2月	3月																						
95(94)	69(66)	85(82)																						
1月	2月	3月																						
13(4)	12(0)	4(0)																						
24	情報セキュリティ特記仕様書	P.3	11 機器及び納品物のウイルスチェック 甲の指定する方法で保証しなければならないとありますが、どのような方法でしょうか。	エスカレーションや定例報告等で電子データをメールにてやり取りします。 その際に、送付する電子データがウイルスに感染していないことを証明してください。 例) メール送付前に、ウイルスチェックにより電子データがウイルスに感染していないこと確認し、メール本文に「別添の電子データはウイルスに感染していません。」等の記載をしてメールを送付する。																				