

コバトン ALK00 マイレージコールセンター業務仕様書

1 目的

コバトン ALK00 マイレージについて、参加者等からの問合せや苦情等に対応するために、令和 6 年 1 月にコールセンターを設置した。

本件は令和 7 年度のうちの 7 月以降分についてのコールセンター業務である。

2 実施期間

令和 7 年 7 月 1 日から令和 8 年 3 月 31 日まで

3 業務内容等

・コバトン ALK00 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。また、旧マイレージに関する問合せについても対応すること。

・コバトン ALK00 マイレージは株式会社ナビタイムジャパンが提供する民間アプリ「ALK00」をベースとしている。

・本件業務の遂行に当たり、受注者は原則、再委託を行わないものとする。ただし、やむを得ない事情により一部の業務につき再委託を行う必要がある場合は、事前に県の承認を得ること。

・受注者は問合せ等に対し、電話又はメールによる初期対応を行い、必要に応じて架電又はメールにて回答を行うこと。なお、架電等の通話料等については受注者の負担とする。

・コールセンターで解決できない問合せ等については、内容により県又はアプリ事業者にエスカレーションすること。

・必要に応じて、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こと。

・対応する日時は平日（月～金のうち祝祭日及び 12 月 29 日～1 月 3 日は除く。）の 9 時から 17 時までとする。

・県が提供する資料の範囲外の内容については、県やアプリ事業者と相談の上、原則、受注者が回答すること。

・コバトン ALK00 マイレージについては、全団体（市町村、保険組合等）分の参加者の登録状況及び歩数等が確認できるアカウントを受注者に提供するので、必要に応じて活用の上、問合せ等に対応すること。

- ・別紙に令和6年度のコバトン ALK00 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。
- ・受電応答率について、各月90%程度以上を想定すること。
- ・平均受電対応時間は10～15分程度を想定すること。
- ・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。
- ・本県業務に関する費用は架電等に係る費用を含め、全て受注者の負担とする。ただし、受電のあった分の通話料等は掛け手の負担とすること。

4 定例報告

・原則、月に一度以上、以下について報告を行うこと。なお、各月の実施日程については県と協議して決定するものとする。ただし、令和8年3月分については、少なくとも3月25日までの内容について、3月31日までに報告を行うこと。

- ・受電数、架電数、受電率及び平均対応時間
 - ・メール受信数、メール送信数及び平均対応時間
 - ・相談内容の傾向等に関する報告
 - ・各問合せ等について、日時、相談者属性、相談内容、対応状況・時間、対応した担当者等の一覧
 - ・特殊な（マニュアル等の範囲外の）相談、問合せ等について
 - ・課題及び改善案の提案等
- ・上記とは別に、令和8年3月31日付で、業務完了報告書を提出すること。

5 コールセンター体制等

- ・問合せを受けるメールアドレスを用意すること。
- ・スーパーバイザー（SV）、リーダー（LD）を配置すること。
- ・オペレータは上記の想定受電件数及び受電応答率に対応できる人員体制とすること。
- ・取り扱う個人情報等について漏洩がないよう体制を整備すること。

6 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。