

「令和6年度情報提供業務の対応品質向上のための調査等業務 一式」の質問に対する回答

項番	区分	該当ページ	質問事項	回答
1	仕様書2(2) 対象コールログ	10ページ	「ログの授受について」 具体的な方法を教示ください。当社で準備が必要なものがあればあらかじめお知らせください。	当センターのUSBを使用して、コールセンターから郵送等により受け渡す方法を想定しております。 受託者においてご準備いただくものではありません。
2	仕様書第5 納入成果物 3報告書（第4の3）	10ページ	「報告会の開催について」 本件は報告書の納品をもって完了になりますか？ あるいは報告会の開催を想定されていますか？ もし報告会開催であれば、予定時期をお知らせください。	報告会の開催を想定しています。 開催時期は令和6年9月を予定しております。
3	別紙 評価項目 基本 対応2	13ページ	「スクリプトについて」 評価項目2に記載のある「トークスクリプト」は貸与いただけますか？	貸与可能です。
4	仕様書2 調査及び評価 の実施 (1) 評価項目 に係る提案等	9～10ページ	「23年度の調査結果について」 落札後、23年度の本件報告書、評価データは開示いただけますか？（24年度報告書作成時の比較データとして）	開示はいたしかねますが、契約締結後に各評価項目に係る評価ポイントをお伝えいたします。
5	仕様書別紙 基本対応5	別紙	別紙記載の評価内容には勤務態度など外部者が判断不可と思われる記述がありますが、それらについては、評価は実施しないとの理解でよいでしょうか。	ご指摘のとおり、判断困難と思料いたしますので、当該評価項目については契約締結後、受託者と協議の上、調整いたします。
6	仕様書2(1)	仕様書2 ページ	『別紙記載の対応レベルに関する評価項目及びその内容等を検討し、必要に応じて提案及び修正を行うこと』とありますが、別紙記載の評価内容が含まれており、貴コールセンター部門と同意が取れば、評価項目は別紙の通りでなくてもよいでしょうか。	ご認識のとおりです。 センターが承認した場合については、別紙のとおりでなくても差し支えありません。