

令和5年12月14日

制限付一般競争入札参加業者 様

那覇市・南風原町環境施設組合 管理者

回 答 書

件 名： 令和6～8年度 持ち込みごみの事前受付制に伴う電話受付業務委託

仕様書項目等	質問疑義内容	回 答 欄
P1-5-(1)-⑦ 受電対応ガイダンス	「受電対応ガイダンスを設置すること」について、これはIVR(Interactive Voice Response)を設定するという理解でよろしいでしょうか。 音声自動ガイダンス(IVR)を活用し、体制を組むことは問題ないでしょうか。	お見込みのとおりです。 問題ありません。
P1-5-全般	持込ごみの事前受付の受電を受ける時は、貴組合への入電が受託者のコールセンターに無応答転送されるという理解でよろしいでしょうか。又は、現在の050番号利用と同様に、受託者側で電話番号を設置して、住民の方々から直接電話を受ける形となりますでしょうか。	受託者側で電話番号を設置して、住民の方々から直接電話を受ける形となります。
P1-5-(1)	よくあるお問合せの内訳(Top3だけでも)教えていただけないでしょうか。	お問合せの上位内訳は以下のとおりとなっております。 ① 予約に関すること(持込可能な

<p>P1-5-(1)</p>	<p>既存ベンダーの平均通話時間(実績ベース)を教えてくださいませんか。</p>	<p>日・空き枠の問合せを含む) ② 事前予約制度の問合せ ③ 持込むときのごみ分別方法や搬入できないものなどの問合せ</p> <p>令和4年度実績で約7分半程度、令和5年度4月から11月までで平均で約6分半程度となっております。</p>
<p>P1-5-(1)</p>	<p>必要な後処理工程を教えてくださいませんか。</p>	<p>P1-5-(3)にありますように、受付終了後に、委託者が指定する電子媒体シートへ入電数等の記入を完了してください。また、受付時間中であっても、委託者の規定する持込めるごみの量を超えた場合や判断が難しいごみの場合等においては、委託者との調整・指示を仰ぎながら対応をしていただきます。</p>