

## 地域ポイント等導入検討事業支援業務 企画提案募集への質問・回答

令和5年7月13日  
富県宮城推進室

NO.	質 問	回 答								
1	仕様書5(1)ホ 実施団体とは主に商工会等ということでしょうか。	そのように想定しております。								
2	コールセンターは年末年始も対応が必要でしょうか。	必要です。								
3	コールセンターの通話料は受託者負担という理解でよろしいでしょうか。	その通りです。								
4	コールセンターの1回あたりの想定通話時間と通話回数の想定はありますでしょうか。	コールセンターへの入電回数等は想定しておりません。なお、昨年度当室が実施した「みやぎキャッシュレス推進ポイント還元事業」ではコールセンターに約2,600件の問い合わせがありました。(仙台市を含む県全域対象) 昨年度の実績は下記のとおりですので、参考にしてください。								
5	コールセンターの入電数の見込みについて教えてください。	<p>【令和4年度実績】</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">コールセンター開設期間</td> <td>R4. 7. 1～R5. 2. 28</td> </tr> <tr> <td>キャンペーン期間</td> <td>R4. 9. 1～R4. 9. 30</td> </tr> <tr> <td>対象地域</td> <td>宮城県全域 (対象店舗：約1万9千店舗)</td> </tr> <tr> <td>月別相談件数</td> <td>7月：90件、8月：564件 9月：1,700件 10月：101件 11月：68件 12月：26件 1月：5件 2月：0件</td> </tr> </table>	コールセンター開設期間	R4. 7. 1～R5. 2. 28	キャンペーン期間	R4. 9. 1～R4. 9. 30	対象地域	宮城県全域 (対象店舗：約1万9千店舗)	月別相談件数	7月：90件、8月：564件 9月：1,700件 10月：101件 11月：68件 12月：26件 1月：5件 2月：0件
コールセンター開設期間	R4. 7. 1～R5. 2. 28									
キャンペーン期間	R4. 9. 1～R4. 9. 30									
対象地域	宮城県全域 (対象店舗：約1万9千店舗)									
月別相談件数	7月：90件、8月：564件 9月：1,700件 10月：101件 11月：68件 12月：26件 1月：5件 2月：0件									

6	コールセンターは宮城県以外に設置してもいいか。	可能です。ただし、県との連絡が常に取りれる環境としていることが必要です。
7	コールセンターからの問い合わせ内容報告の手段は何か。	電子メールでのやり取りを想定しています。
8	アプリダウンロード、ポイント付与、相談会・説明会の開催時期が令和6年1月が期限と考えて良いか。	ポイント付与は、令和5年10月から令和6年1月までの間で市町ごとに異なります。相談会・説明会の開催時期は市町ごとの事業開始時期に合わせて実施していただきます。 アプリダウンロードは事業期間終了後もダウンロード可能ですが、ポイントの付与はできません。
9	2月1日以降の業務内容の想定を知りたい。	2月18日までのコールセンター開設期間後は、残務期間を想定しています。
10	事業者からの問合せ内容の想定	事業者からの問合せ内容の想定としては、お客様からの質問を代理で問い合わせるケースや二次元コードが読めないなどポイントを使用する際のトラブル等を想定しております。
11	デジタルデバイド対策等相談会・説明会の会場確保・日程調整も業務範囲内か。会場を借りるための費用を含めた見積が必要か。	業務範囲内とします。 会場を借りる場合は費用を含めた積算見積を提出願います。
12	デジタルデバイド対策等相談会・説明会について一回当たりの参加者想定人数はありますか。	市町ごとで人口等が異なること、実施方法によっては参加いただける人数も異なるため想定はございません。多くの方がアプリを利用する機会を提供し、一人ひとり丁寧に対応できるような相談会・説明会開催方法を提案願います。
13	相談会・説明会ほどの程度の規模を想定しているのか。	