

回答書

松山市市税等徴収補助業務委託に関する質問について、次のとおり回答します。

通番	質問	回答
1	仕様書P1-5.業務委託-(1)納付催告業務- イ電話催告 この業務に関する架電用システムの準備 につきまして ・現行使用されているものを継続して使用 することは可能でしょうか。 - また、不可の場合、受託業者にて新たな 「架電用システム」の用意は必要でしょう か。 ・松山市保有のデータベースから「架電対 象者をソートする機能」は、滞納整理シス テムもしくは架電用システム、どちらかに具 備済でしょうか。 ・滞納整理システムから架電対象者をリス トアップするための加工作業に向け、スタ ンドアローン版のPCおよびUSBメモリ(デー タ移行用)は、必要でしょうか？	・現在使用中の「架電用システム」は、 現委託業者が所有していますので、現契 約満了に伴い、使用不可になります。 - 本業務委託では、松山市に導入している 市税等滞納整理システムが導入された PC を受託業者様に貸与し、受託業者様 が同システムを利用して架電リストを 抽出及び電話催告業務を行う想定をし ています。従って、「架電用システム」 は不要と考えていますが、滞納整理シス テムに CTI 機能がありませんので、導入 が必要であれば、受託業者様側で架電用 システムを用意していただくとともに 滞納者のデータを移行する仕組みを構 築する必要があります。 ・現在、架電対象者リストは、滞納整理 システムから抽出しています。 ・架電対象者をリストアップするた めの加工作業は、受託業者様に貸与した滞 納整理システム PC にインストールされ たオフィスソフトで加工することを想 定していますが、加工後、SMS での催告 を行う際、データの移行を行うためのス タンドアローン版の PC および USB メモ リ(データ移行用)が必要になると考え ています。
2	仕様書P4-5.対象債権-委託業務の対象 債権は、次のとおりとする	松山市に導入している市税等滞納整理 システムが導入された PC を受託業者様

	この対象債権につきまして ・令和8年4月1日より「国民健康・介護・後期高齢者医療保険料金」が対象となりますが 税関連とは別の債券対象となりますので、架電するにあたって新たなシステムの構築等発生しますでしょうか。 - もし発生した場合の改修・構築内容についてご教示いただけますでしょうか。	に貸与し、受託業者様が同システムを用いて架電リストを抽出及び電話催告業務を行う想定をしています。 従って、滞納整理システムの対象債権の増加への対応は松山市が行います。 受託業者様が独自に「架電システム」を導入した場合は、最初に構築するシステムの内容次第で、債権増加に伴う改修が必要になります。
3	仕様書P7-9.施設及び設備等に関する事項-(2)甲は、次に掲げる施設及び物品を甲の負担で準備するものとする。 この物品につきまして ・「業務オンライン端末」とは、「滞納整理システム」のことを指しているでしょうか。 ・上記、「滞納整理システム」でなかった場合、どの端末のことになりますでしょうか。	業務オンライン端末は、滞納整理システムです。
4	仕様書 P2-5. 委託業務- (ア) C-SMS によるメッセージ送信について ・仕様書に「完全オンプレミス型システムを用いることとし外部環境に接続せず」と記載がございますが、クラウド型のサービスの使用は完全不可ということでしょうか。 ・上記関連で、現行の業者様が SMS サービス (完全オンプレ型システム) を利用されている場合、流用してサービスを活用することは可能でしょうか。	基本的に、完全オンプレミス型システムを用いることを想定していますが、松山市情報安全対策指針 (情報セキュリティポリシー) を遵守すれば、クラウド型のサービスの利用も可とします。 現在、SMS サービスを利用していません。
5	仕様書 P4-7. 業務日時-(2) 業務時間について 業務時間について ・窓口業務に関する業務時間は午前8時	窓口対応の業務時間は、平日午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までです。

	30 分から午後 5 時 15 分までで平日のみの対応となりますでしょうか。	
6	仕様書P7-9. 施設及び設備等に関する事項- (3) 準備物について この準備物について ・「甲が準備する品目以外のものは、乙の負担で準備する」と記載がございますが、松山市様内での標準化システムに伴い、架電システム・アプリ等の改修は発生しますでしょうか。現行のままの機能でよいのかシステム改修が必要なのかのご確認となります。	受託業者様が、独自に「架電システム」を導入した場合は、最初に構築するシステムの内容次第で、債権増加に伴う改修が必要です。
7	仕様書 別紙1 P1 5-(1)イ-(ア)C／別紙1 P2 5-(1)イ-(イ) ・SMS に記載する返電の電話番号は電話催告業務の電話番号、電話受付業務の電話番号または別回線の電話番号を記載予定かご教示願います。	SMS に記載する返電の電話番号は、電話催告業務の電話番号です。
8	仕様書 別紙1 P2 5-2／P3 5-(3) ・窓口業務と電話受付業務の現状の職員様の体制・配置人数をご教示ください。 ・電話受付業務において電話回線(電話機)の設置数をご教示願います。	現状は、窓口業務はなく、電話受付業務は、マネージャーを含む計 5 人体制です。 電話回線・電話機は 10 本 10 台を設置する予定です。
9	仕様書 別紙1 P4 7-(2) ・業務時間が午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までと記載がありますが、ホームページの開庁時間には午後 5 時までと記載があります。平日の電話催告業務及び窓口受付業務・電話受付業務の最終受付時間をご教示ください。	平日の電話催告業務及び窓口受付業務・電話受付業務は、午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までです。それぞれ午後 5 時 15 分が最終受付時間です。
10	仕様書 別紙1 P6 (8) ・研修を履行場所にて実施することは可能でしょうか。	研修を履行場所にて実施することは可能です。

1 1	仕様書 別紙1 P7 9-(2) ・執務室スペースの間取りをご教示いただけますでしょうか。また従業員の休憩スペースはありますか。 ・ロッカーがあると記載がありますが、個人用ロッカーとして使用することは可能でしょうか。 仕様書 別紙1 P7 9-(4) ・ネットワークが使用できるパソコンの持込みは可能でしょうか。(出退勤管理がクラウドサービスを利用している為)	執務室スペースの間取りについては、別紙のとおりです。 納付推進課内に、昼休憩用のテーブルセットのスペースがあります。その他、地下の食堂が利用できます。 個人用ロッカーは、ありません。 持込みできますが、松山市役所のネットワークに接続することはできません。 別途ネットワーク環境を構築していただく必要があります。
1 2	仕様書 別紙1 P8 13-(2) ・現事業者が実施している、実績報告書より月間・年間の催告架電数・接触数・口座勧奨数の詳細をご教示願います。	R 5 年度の実績報告書の別紙を送付します。口座勧奨数は、集計していません。
1 3	納付催促業務、窓口業務、電話受付業務、その他補助業務につきまして、それぞれの業務に従事する想定人数をご教示いただけますでしょうか。 もしくは、業務量を検討するにあたり、窓口業務（窓口対応、データ入力対応等）、電話業務（架電対応、受電対応、データ入力対応等）の現時点の業務量の参考のため、作業時間や年間工数をお示しいただけますか。	電話催告用務に 3 人、窓口、電話受付用務に 5 人程度、その他補助業務は空いている時間に依頼することを想定しています。繁忙期は 1 人～2 人を増員して対応いただきたいと考えています。
1 4	過去に同様の業務を実施された実績がございましたら、実績の内容（期間・人数等）を差し支えない範囲でご教示いただけますと幸いです。	現在は電話催告業務を委託しています。期間は 3 年間、マネージャーとオペレーターの 5 人体制です。過去に同様の業務を実施していません。
1 5	業務実施にあたり使用可能な端末や電話機、机・椅子などの備品の数についても、可能であればお知らせください。	電話回線・電話機は 10 本 10 台設置予定です。机・椅子も 10 人分あります。
1 6	繁忙期・閑散期における体制の増減（増員・減員）について、どのようなイメー	繁忙期は、10 人の勤務を考えています。

	ジをお持ちか、具体的にお伺いすることは可能でしょうか。	
1 7	貴市が使用されている滞納整理システムの名称をご教示いただくことはできますでしょうか。	名称は、THINK CreMaS Cloud です。
1 8	架電除外者の特定方法は、滞納整理システムの機能として除外する機能が実装されているでしょうか。(あるいは、システムのリストを元に、目でチェックする必要がありますか。)	滞納整理システムの汎用抽出機能で、架除外者を除いて CSV を抽出できるようになっています。
1 9	納付書の再発行の申出があった場合(職員に電話を引き継いだ場合を除く。)、送付文及び納付書を作成し、送付する。とありますが、月間の再発行件数と送付文と納付書の作成方法・リードタイムをご教示いただけますでしょうか。	月間 1,000 通程度です。納付書の作成時間は、電話応対から送付ボックスに投函するまでとした場合、平均して 10 分程度です。 送付文(宛名記載済)及び納付書は滞納整理システムから直接印刷します。印刷にかかる時間は 1 分程度です。また、滞納整理システムの交渉経過記事に「納付書再発行、税・期別・納付書送付済」など入力する作業があります。
2 0	電話番号の不明な者について電話番号を調査する。とありますが、電話番号調査の月間件数をご教示いただけますでしょうか。また、調査を行うタイミングはいつでしょうか。さらにここにある税端末とはどんなものでしょうか。	電話番号調査は、月 60 件程度です。 税端末は、委託業者の依頼に基づいて職員側が操作する端末です。調査をするタイミングは、概ね、架電時の 2 週間前です。
2 1	架電者の氏名等について電話受付表を使用して確認し、架電者を特定するとありますが、電話受付表とはどんなものですか。システムでしょうか。	電話受付表は、メモ用紙のようなもので、相手から何を聞き取るかをまとめた用紙です。氏名、住所、電話番号、税目、年度などを書き込み、滞納整理システムに入力して架電者を特定します。 職員に引き継ぐ際に電話転送では難しい場合、電話受付表を使用するケースも想定しています。
2 2	SMS 送信に関する「完全オンプレミス型システム」は松山市さまにすでに整備されているものを活用する認識でよろし	SMS 送信は現在実施していませんので、委託業者が新規に設置していただき、運用していただくことになります。

	いでしょうか。	
23	【仕様書7(1)(2)】に関するご質問 業務時間について、昼休憩は業務に支障のないよう交替で取得する形を想定しておりますが、そのような運用は可能でしょうか。	昼休憩は業務に支障のないよう交替で取得することは可能です。
24	「土曜日又は日曜日のうちから2日の業務日を割り振る」との記載について、こちらはあらかじめご指定されるのか、あるいは協議の上で決定する形か、イメージをお聞かせいただけますでしょうか。	委託業者の任意の日です。
25	【仕様書8(4)】に関するご質問 受託者および業務担当責任者に対する初回の業務レクチャーについて、その実施方法や内容、実施場所・所要時間等のご予定があれば、可能な範囲でお教えください。	業務レクチャーについては、4日程度予定しています。実施場所は、納付推進課内で考えています。
26	【仕様書8(5)】に関するご質問 「業務従事者」に求められる「業務に必要な知識」について、具体的にどのようなレベル・内容を想定されていますでしょうか。	リーダーはオペレーターから対応について質問されたときに応えられる程度に知識を有していただきたいと考えています。最低限、ホームページに掲載している程度の制度の理解をできている方を想定しています。
27	【仕様書9】に関するご質問 乙にて用意すべき物品につきまして、仕様書記載以外に想定されている備品・機器等がございましたら、あわせてお知らせいただけますと幸いです。	特にありません。
28	【仕様書全体】に関するご質問 業務マニュアルや業務フローは整備されていますでしょうか。 もし整備されている場合、企画提案に際し、内容をご共有いただくことは可能でしょうか。	業務マニュアルや業務フローは、現在作成中です。お示しできるのは、契約する6月頃になる予定です。
29	「外部環境に接続せずにサービスを提供するスタンドアロン型のSMS等、セキ	基本的に、完全オンプレミス型システム

	セキュリティを担保した SMS 及びそれに類する催告業務」と記載されておりますが、セキュリティを担保するための要件をご教示いただけますでしょうか。また、セキュリティの要件を満たしていれば、完全オンプレミス型システムでないものを使用しても問題ないでしょうか。	を用いることを想定していますが、松山市情報安全対策指針(情報セキュリティポリシー)を遵守すれば、完全オンプレミス型システムでないものでも使用可能です。
3 0	SMS 送信サービスは現在も利用している運用という事で宜しいでしょうか。運用されている場合、送信内容(テンプレート等)を予め確認させて頂く事は可能でしょうか。	SMS 送信サービスは、利用していません。送信内容は、税目や税額等の情報は記載せず、連絡を促すような内容にする予定です。
3 1	SMS (ショート・メッセージ・サービス)によるメッセージ送信 1 回をもって架電 1 回に代えることができる。とございますが、3 回中 2 回 SMS を送信しても問題ないということでしょうか。	3 回中 2 回 SMS 送信することは可能です。
3 2	時間帯を変えて架電することについての質問です。一滞納者に対しては、昼間もしくは夜間に複数回架電をしてはならず、昼間・夜間・SMS それぞれ 1 回ずつとしなくてはならないでしょうか。夜間に架電が偏ってはいけないなど決まりがございましたら教えてください。	架電する時間帯を変えることについては、特にルールを定めていません。
3 3	「架電件数」とは対象者の人数でしょうかもしくは、SMS 送信を含む架電の回数となりますでしょうか。3 回発信も含まれていますでしょうか。	架電件数は、SMS を含めた架電の回数です。
3 4	受託者が用意する SMS 送信のためのシステム以外に貴市にご用意いただくシステムは何種類ございますか。(仕様書上「滞納整理システム」「税端末」「業務オンライン端末」があることを確認しています。)	本市が用意するシステムは、滞納整理システムがインストールされた業務系オンライン端末 1 種類です。
3 5	受託者が用意をする SMS 送信のための完全オンプレミス型システムに催告対象者の電話番号を取り込む方法に指定	SMS システムに電話番号を取り込む方法は、USB メモリを使用して滞納整理システムからデータを書き出し、SMS シ

	はございますでしょうか。もしくはデータを取り込むのではなく、滞納整理システムから電話番号を確認し手入力をするようになりますでしょうか。	システムに取り込む方法を想定しています。
36	甲が指定する外国語を具体的にご教示いただけますでしょうか。	英語。
37	「電話件数」と記載されておりますが、こちらは入電件数でお間違いないでしょうか。 また、本紙に記載されているのは想定件数になりますでしょうか。実績値や1件あたりの処理時間などございましたらご教示いただけますでしょうか。	電話件数は入電件数です。 記載しているのは想定件数です。 年間の実績は、 電話：市税 34,000 件、国保 25,000 件、介護 10,000 件、後期高齢 200 件 窓口：市税 10,000 件、8,000 件、介護 4,000 件、後期高齢 100 件です。 窓口対応が1件あたり10分、電話対応が1件あたり8分程度です。
38	電話催告について納付達成率など目標値はございますでしょうか。 また、目標値の達成状況に応じた受託者へのペナルティはございますでしょうか。	納付達成率は設定していません。 目標の達成状況に応じたペナルティはありませんが、実績報告書にその理由を記載いただくことになります。過去の例として、新型コロナウイルス感染症のクラスターが発生し、事務所を一定期間閉鎖した等があります。
39	架電をして応答なしであった場合、それは架電回数に含まれますでしょうか。	架電をして応答なしであっても、架電件数に含まれます。
40	「架電件数」とは受託者が架電をしなくてはならない件数となりますでしょうか。 収納レジについて受託者は現金の取扱いはございますでしょうか。現金の取扱いがある場合、現金の保管方法について、金庫の用意、保管運用の整備を受託者が行う必要がありますでしょうか。	受託者が架電する目標として設定している件数ですので、その件数はクリアしていただきたいです。 業務委託に収納業務は含めていませんので、受託業者様が現金の取り扱うことはありません。納付推進課には収納担当を設置していますので、現金は市職員が扱いますので、納付者が来所された際は、納付状況を確認のうえ、収納担当に案内していただきます。
41	貴市における納付催告対象者の人数を	25,000 人程度です。

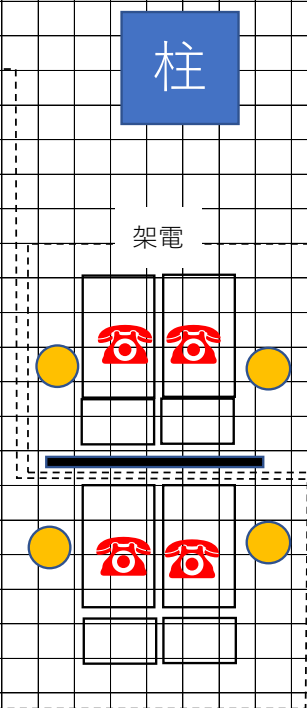
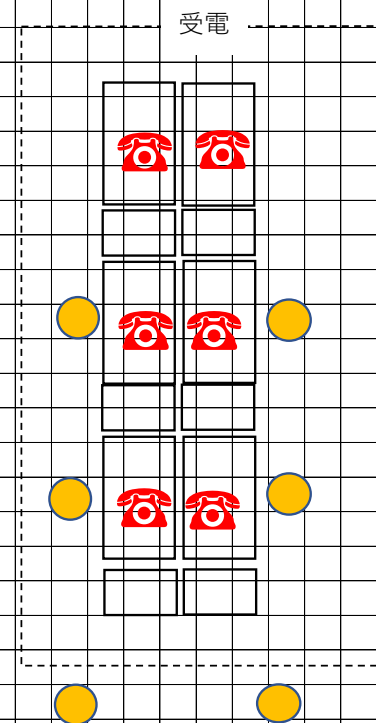
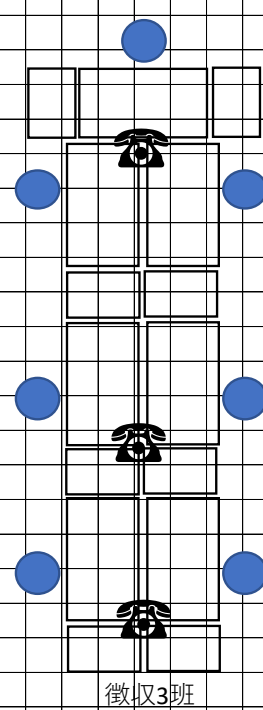
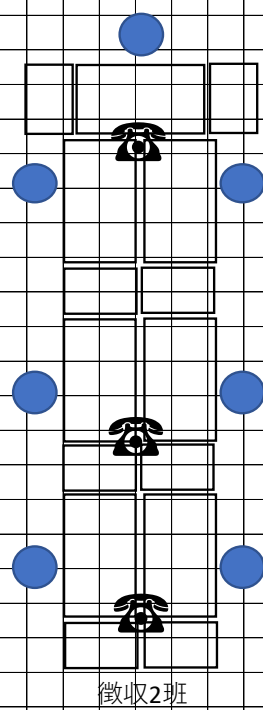
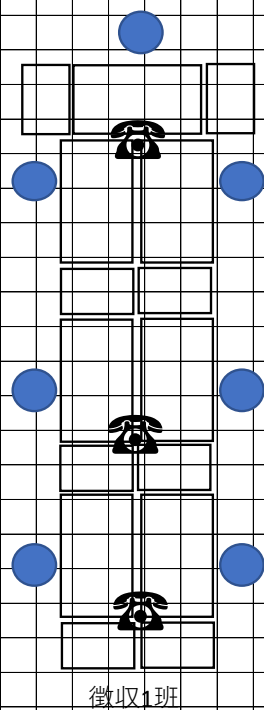
	教えてください。	
4 2	電話番号調査はどの位の件数/月発生するものでしょうか？	月に 60 件程度です。
4 3	「電話番号が判明した者については、原則当月内に電話催告を行う」とありますが、ひと月あたりどの位の件数判明しますでしょうか。 また、提供頂いている業務量に上記件数は含まれていますでしょうか。	月に 40 件程度の判明を想定しています。
4 4	研修のマニュアルは既存のものを予めご提供頂く事は可能でしょうか。	既存のものを含め、契約締結時に併せて提供させていただきます。
4 5	苦情処置等への対応についてですが、1 次対応者から貴職員様へエスカレーションをさせていただく運用で問題ないでしょうか。1 次対応者の上席（2 次対応）の対応も必要になりますでしょうか。	1 次対応者から貴職員様へエスカレーションをさせていただく運用で問題ありません。
4 6	「乙は、甲の許可を得た上で、業務の遂行上必要な場合において、必要最低限の機器、物品等を持ち込むことができる」とありますが、弊社業務端末の持ち込みは可能でしょうか。	業務端末の持ち込みは可能ですが、松山市のネットワークに接続できませんので、独自にネットワーク環境を構築していただく必要があります。
4 7	業務時間について、「火曜日の電話催告に係る業務時間については、午前 8 時 30 分から午後 7 時まで、土曜日又は日曜日の電話催告に係る業務時間については午前 9 時から午後 5 時まで」と記載がございますが、夜間に架電ができるのは火曜日のみとなりますでしょうか。	仕様書のとおり、夜間の架電は火曜日のみを想定していますが、夜間架電の曜日変更については、事前に相談いただければ対応可能です。
4 8	業務時間について土日に業務を実施する場合、業務時間は午前 9 時から午後 5 時までで、電話催告、電話受付、窓口すべてを実施する認識でよろしいでしょうか。	電話催告のみです。
4 9	業務時間について電話受付、窓口には夜間対応はなく午後 5 時 15 分までである認識でよろしいでしょうか。	午後 5 時 15 分までです。

5 0	窓口業務については納税課窓口での履行になるかと存じますが、他の業務においても納税課事務室内での履行でお間違いないでしょうか。	他の業務においても、納付推進課（旧納税課）事務室内での履行です。
5 1	休憩室の有無、個人ロッカーの有無などの執務環境についてご教示ください。	納付推進課内にテーブルセットを置いた休憩スペースを設置しています。また、地下の食堂を利用できます。個人用ロッカーはありません。
5 2	従業員の最大配置可能人数を把握するため、従事場所にご用意頂ける机の数を教えてください。	従事場所に設置する予定の机は 10 台です。
5 3	見積書に記載する日付は記入日で宜しいでしょうか。	記入日で問題ありません。
5 4	企画提案書の様式・フォント・文字の大きさに指定はございますでしょうか。また、表紙や目次について記載すべき事項がございましたらご教示いただけますでしょうか。	企画提案書の様式・フォント・文字の大きさに指定はありません。
5 5	正本と副本の区別はどのようにつける想定でしょうか。正本にのみ押印する場合、押印箇所がない様式はどのように区別すればよろしいでしょうか	製本のみを押印する場合、押印箇所がない様式は正本・副本を区別する必要はありません。
5 6	参加表明書に記載する日付は、提出日でよろしいでしょうか。	提出日で問題ありません。
5 7	専門分野別の職員の状況について、専門分野の種別の指定はございますでしょうか。	指定はありません。
5 8	実績を示す資料について、契約書でもよろしいでしょうか。	契約書で問題ありません。
5 9	参考見積書の封入、企画提案書の綴じ方等に指定はございませんか。	提案書等は、「1 6. 提出書類 6 ～ 1 2」の順番に綴じてください。
6 0	現時点でご認識されている本業務の課題についてご教示いただけますでしょうか。	電話や窓口対応について、繁忙期にどれくらい受託業者様で対応可能なのかははっきり見通せない点です。
6 1	各業務の配置人数(管理者と業務従事者の内訳含む)を毎月・各週ごとにご教示いただけますでしょうか。あわせて現行	概ね 8 人程度（マネージャー 1 名含む）の配置で、繁忙期に 1 ～ 2 人を増員する想定です。各月ごとについては、業務量

	事業者様の業務体制についてもお示しいただけますと幸いです。	の目安を参考にしてください。週毎で申し上げますと、月末及び月初は対応件数が多いです。 現行事業者はマネージャー1名、オペレーター4人の計5人体制で運営しています。
6 2	本業務における繁忙期・閑散期はいつ頃と見込んでおりますか。	繁忙期：6月～12月 閑散期：1月～5月
6 3	現行事業者名と契約期間、契約金額をご教示いただけますでしょうか。	アビリティセンター株式会社 令和4年10月1日から令和7年9月30日まで（3年間） 約7,500万円
6 4	仕様書 5 (1) イ (ア) 電話架電時間が昼間と夜間で区別されていますが、月3回の架電回数について、昼間・夜間の振り分けにおいて具体的な指示や基準はありますでしょうか。	特に、基準はありません。
6 5	仕様書 5 (1) イ (ア) 架電 及び 仕様書5 (3) 受電 架電と受電それぞれにご用意いただける電話回線の予定数を教えてください。	あわせて、電話回線・電話機は10本10台です。
6 6	仕様書 5 (1) イ (ア) c SMS 利用について SMS 送信を架電1回分に代える場合、具体的にどのような内容を送信することが想定されていますか。また、送信後のフォローアップや確認手順について詳細な基準があればお教えてください。	「市税等について、お伝えしたいことがありますので、[電話番号]までご連絡ください」といった個人情報を含まない内容を考えています。 また、送信実績や、ショートメールの到達の有無、その後の納付状況について、集計したいと考えています。
6 7	仕様書 5 (1) イ (ア) c SMS 利用について SMS 送信について仕様書には「オンプレミス型システムを用いること」とありますが、下記の理由から、セキュアなLGWAN 網の中で運用できますSMS 送信サービスを利用させていただきたい	基本的に、完全オンプレミス型システムを用いることしていますが、松山市情報安全対策指針(情報セキュリティポリシー)を遵守すれば、LGWAN 網の中で運用可と考えています。

	と考えております。 ・携帯電話番号の契約者変更による第三者への誤送信を防ぐため、「携帯番号履歴判定機能」を備えたサービスの利用を希望しております。 ・公的機関として信頼性を確保するため、送信元番号を窓口代表番号（例：089-999-9999）に設定可能なサービスを利用したいと考えております。 ・SMS 送信に必要な情報をUSB メモリなどの外部媒体を使って移動することを許可しない。 上記機能を備えたサービスを活用することにより、業務効率と安全性の向上に資するものと考えております。 他の複数自治体での導入実績がある LGWAN 経由のSMS 送信サービスを利用することについて、ご了解いただけますでしょうか。	
6 8	仕様書 5 (5) 明示されていない事項について 「仕様書に明示されていない事項でも、業務上当然必要なものは乙の負担で履行する」とありますが、具体的に想定される作業の範囲や例示を挙げてご教示ください。	具体的にお示しできるものではありませんが、業務を進めるうえで必要なものが発生し、受託者が負担することが困難な場合は、市担当にご相談ください。
6 9	仕様書 7 (1) 土日の選定 質問内容 毎月、土曜日又は日曜日のうちから 2 日の業務日について、参考までに昨年度の各月実績をお示し頂けませんか。	昨年度の実績は 4 月 4/13、4/21 5 月 5/18、5/26 6 月 6/8、6/23 7 月 7/7、7/20 8 月 8/3、8/18 9 月 9/8、9/28 1 0 月 10/19、10/27 1 1 月 11/9、11/17 1 2 月 12/7、12/22

		1月 1/11、1/26 2月 2/8、2/16 3月 3/1、3/16 です。
70	仕様書 7 (3) 業務時間外の対応 質問内容 業務時間内に着手した電話催告や窓口 対応が時間外まで継続する場合につい て、対応の範囲や終了時刻に関する具 体的な取り決め・ガイドラインがあり ましたらお示してください。	業務内容から、業務時間内に着手した電 話催告や窓口対応が時間外まで継続し た場合について、取り決めやガイドライ ンは策定していません。
71	仕様書 13 (2) 前期委託者からの業務 の引継ぎ 契約締結日から令和7 年9 月30 日まで の期間で業者間の引継ぎがございます が、想定される業務規模や作業工数の 目安を具体的に示していただけません でしょうか。	引継ぎ期間内であれば、契約締結後に前 期委託業者との協議のうえ、いつでも引 継ぎしていただいて問題ありません。 本契約から履行場所が変更になります ので、令和7 年9 月中旬以降にレイア ウト変更(課内引越)を予定しています。 レイアウト変更後でも、前期委託者は業 務を行いますので、機材搬入は、レイア ウト変更後に徐々に進めていただき、9 月30 日に完了していただく流れとなり ます。



カウンター

令和5年度 電話催告センター架電状況表

	架電先数	架電件数 (目標値)	架電件数 (実績値)	不通件数	通話件数	本人 接触率 (目標値 37% 4月～ 37.5%)	税目別 約束件数
6月	1,350	4,200	4,378	3,737	641	35.70%	408
7月	3,603	5,700	5,277	3,840	1,437	35.90%	1,065
8月	3,386	6,600	6,787	5,491	1,296	36.10%	950
9月	2,640	5,000	6,178	5,252	926	33.10%	727
10月	2,230	6,300	6,381	5,591	790	33.90%	587
11月	2,421	6,100	6,251	5,277	974	35.60%	738
12月	2,354	5,500	5,759	4,905	854	34.20%	658
1月	1,439	5,100	5,284	4,791	493	32.90%	367
2月	1,658	4,700	5,012	4,327	685	36.40%	504
3月	1,768	5,300	5,514	4,830	684	36.30%	505
4月	1,199	4,200	4,732	4,309	423	30.20%	285
5月	1,042	3,700	4,212	3,851	361	27.40%	209
計	25,090	62,400	65,765	56,201	9,564		7,003