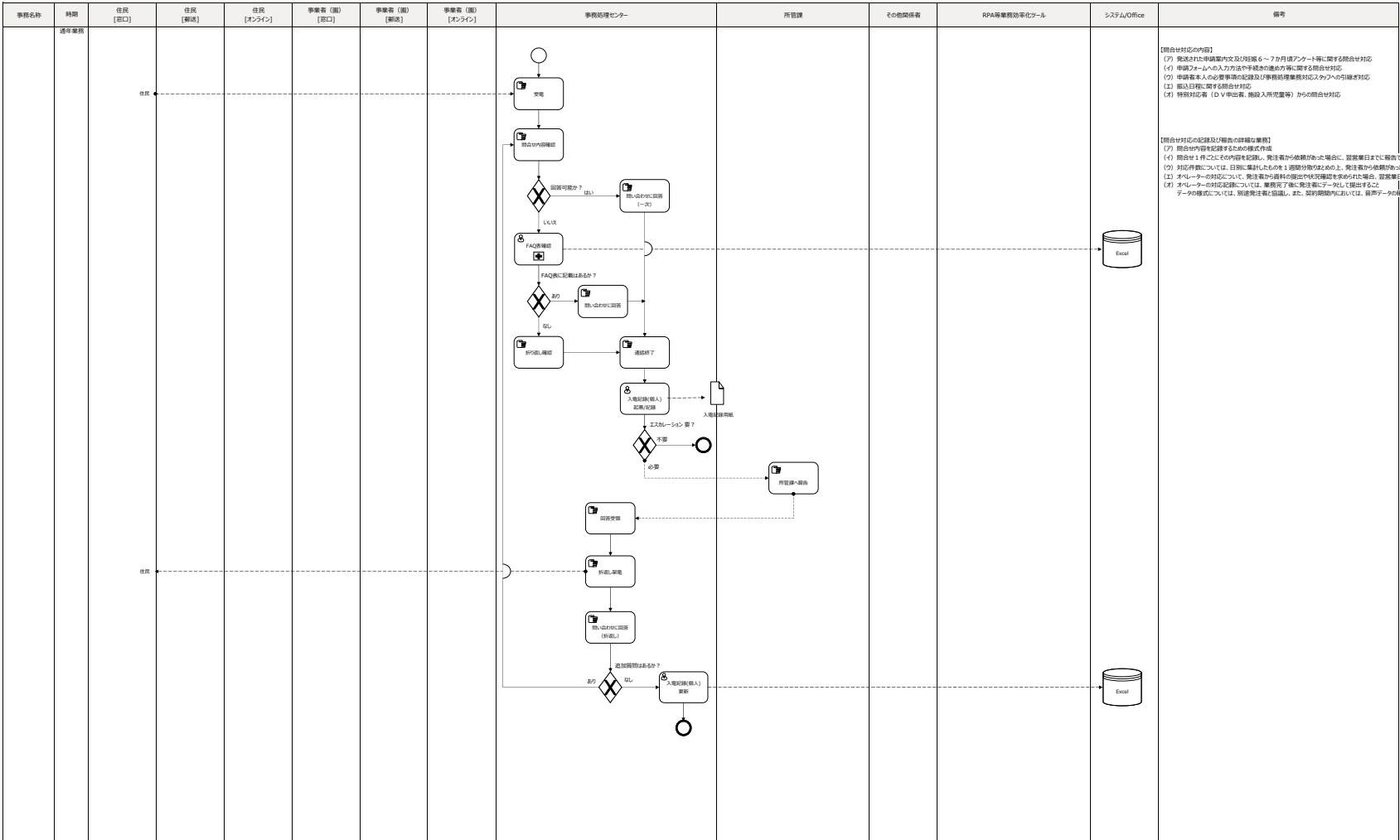


業務No.	業務番号 3		
業務名称	出産・子育て応援事業事務処理センター業務 コールセンター業務		
業務フロー-No.	3-1～3-6	業務フロー名称	3-1 出産・子育て応援事業の制度全般に関する問合せ対応 3-2 出産・子育て応援ポイント等の手続き全般に関する問合せ対応 3-3 コールセンターで回答することができない問合せの随時部署への案内引継ぎ対応 3-4 その他、出産・子育て応援事業に関係する事項の問合せ対応 3-5 1～50問合せ対応の記録及び報告 3-6 申請データ及び申請書の不備や入力及び記載内容に関する確認事項等がある場合の家電対応



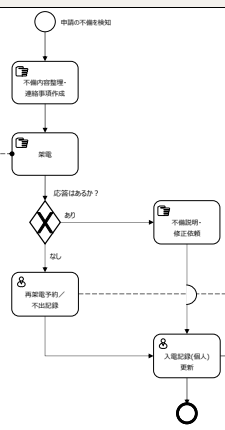
事務名称	時期	住民 [窓口]	住民 [郵送]	住民 [オンライン]	事業者（国） [窓口]	事業者（国） [郵送]	事業者（国） [オンライン]	事務処理センター	所管課	その他関係者	RPA等業務効率化ツール	システム/Office	備考
	通年業務							<pre>graph TD; Start(()) --> Step1[時間外ファックス 郵便]; Step1 --> Step2[入電記録用紙を準備]; Step2 -.-> Doc1[入電記録用紙]; Step2 --> Step3[日中連携
(イベント時編)]; Step3 --> Decision{休業時対応?}; Decision -- い/え --> Step4[時間外ファックス 設定]; Decision -- はい --> Step3; Step4 --> Step5[入電記録にて集計
(Excel)]; Step5 -.-> Doc2[(Excel)]; Step5 --> End((()));</pre>					<p>【留守電解除】 8：30のチャイムが鳴ったら「解除ボタン」を押す。</p> <p>【入電記録(個人)の準備】 印刷済の「入電記録(ひな型)」を手元に残える。</p> <p>【参照先】 入力時はFAQを参考にする。</p> <p>【留守電設定】 17：15のチャイムが鳴ったら「留守ボタン」を押す。</p> <p>受電管理簿に、入電時刻、問い合わせ内容等を入力する。</p>

業務No.	業務番号 3		
業務名称	出産・子育て応援事業事務処理センター業務 コールセンター業務		
業務フローNo.	3-1～3-6	業務フロー名称	3-1 出産・子育て応援事業の制度全般に関する問合せ対応 3-2 出産・子育て応援サポート等の手続き全般に関する問合せ対応 3-3 コールセンターで回答することのできない問合せの関係部署への案内引き継ぎ対応 3-4 その他、出産・子育て応援事業に関係する事項の問合せ対応 3-5 1～5の問合せ対応の記録及び報告 3-6 申請データ及び申請書の不備や入力及び記載内容に関する確認事項等がある場合の家電対応



業務No.	業務番号 3		
業務名称	出産・子育て応援事業事務処理センター業務 コールセンター業務		
業務フロー-No.	3-1～3-6	業務フロー名称	3-1 出産・子育て応援事業の制度全般に関する問合せ対応 3-2 出産・子育て応援ポータル等の手続き全般に関する問合せ対応 3-3 コールセンターで回答することのない問合せの随時部署への案内引継ぎ対応 3-4 その他、出産・子育て応援事業に関係する事項の問合せ対応 3-5 1～50の問合せ対応の記録及び報告 3-6 申請データ及び申請書の不備や入力及び記載内容に関する確認事項等がある場合の家電対応



事務名称	時期	住民 [窓口]	住民 [郵送]	住民 [オンライン]	事業者（国） [窓口]	事業者（国） [郵送]	事業者（国） [オンライン]	事務処理センター	所管課	その他関係者	RPA等業務効率化ツール	システム/Office	備考
	通年業務											<div><div>Excel</div><div>Excel</div></div>	<p>【申請の不備】 申請の不足・誤りにより相手の修正／追加提出が必要な状態。 問合せ未回答・誤案内・クレームは含まない。</p> <p>【家電対応】 ※対応内容については、発注者が提供する F A Q を参照し回答すること。 ただし、発注者が提供する F A Q では判断がつかない等、発注者による判断を要する案件については、発注者へ引継ぐこと。 また、F A Q の改訂や更新については、発注者に確認の上で受注者が行うこと。</p>