

全国健康保険協会千葉支部 第82回評議会
(平成28年6月21日開催)

千葉支部内ミニコールセンターの設置について

支部内ミニコールセンターについて

設置背景

千葉支部では日々の電話照会件数が多く、職員が日中の電話相談対応に追われることから、支部内にミニコールセンターを設置し、ワンストップ対応を行うことで支部内の業務処理を効率化し、お客様サービスの向上を図ることを目的とする。

運用開始

平成28年4月～

設置体制

【配置人員】 電話相談員 5名

【電話機】 5台 (参考) 千葉支部代表電話の回線数 → 5回線

受電状況等

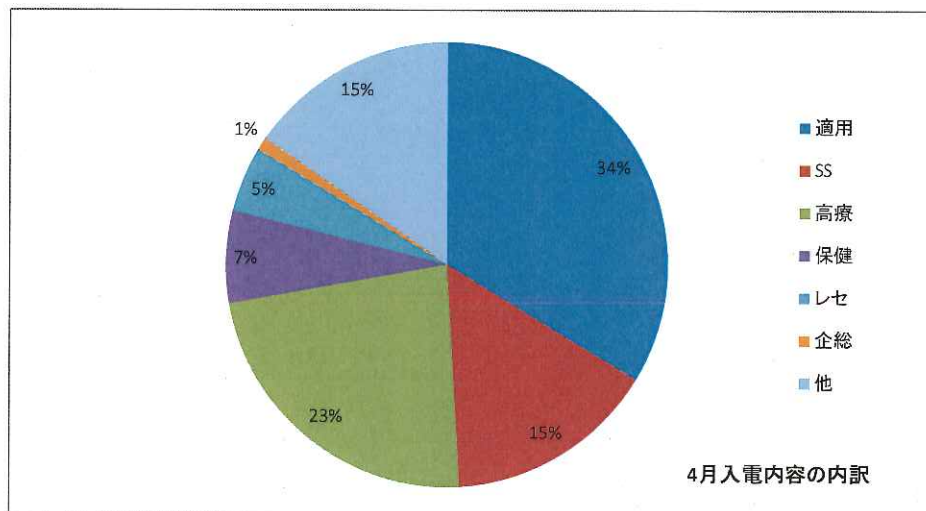
次頁以降参照

ミニコールセンターの受電状況について(28年4月・5月)

4月		適用	SS	高療	保健	レセ	企総	他	合計	転送 件数	自己完結率
1日	金	148	30	42	5	4	2	26	257	39	84.8%
2日	土										
3日	日										
4日	月	123	40	73	12	17	1	35	301	48	84.1%
5日	火	112	38	72	27	13	7	57	326	62	81.0%
6日	水	93	47	70	30	17	5	40	302	75	75.2%
7日	木	125	45	76	25	11	1	41	324	54	83.3%
8日	金	92	44	76	34	17	4	49	316	76	75.9%
9日	土										
10日	日										
11日	月	120	59	78	16	18	5	48	344	78	77.3%
12日	火	120	31	58	23	16	3	28	279	54	80.6%
13日	水	101	42	73	18	15	0	55	304	52	82.9%
14日	木	94	40	69	27	9	5	42	286	59	79.4%
15日	金	106	49	72	24	12	5	46	314	52	83.4%
16日	土										
17日	日										
18日	月	119	74	84	17	23	0	53	370	65	82.4%
19日	火	102	69	94	16	14	2	45	342	52	84.8%
20日	水	81	58	75	27	15	2	64	322	65	79.8%
21日	木	109	54	74	28	18	6	62	351	62	82.3%
22日	金	92	36	64	25	19	0	74	310	58	81.3%
23日	土										
24日	日										
25日	月	110	58	80	15	12	5	48	328	58	82.3%
26日	火	84	67	67	22	17	4	70	331	60	81.9%
27日	水	73	49	71	16	16	0	46	271	56	79.3%
28日	木	99	37	80	14	14	2	36	282	48	83.0%
29日	金										
30日	土										
合計		2,103	967	1,448	421	297	59	965	6,260	1,173	81.3%

※受電状況は、代表電話件数のみのカウントであり、各グループ直通への電話件数は含まれない。

4月入電内容の内訳



5月		適用	SS	高療	保健	レセ	企総	他	合計	転送 件数	自己完結率
1日	日										
2日	月	115	58	61	14	18	4	53	323	59	81.7%
3日	火										
4日	水										
5日	木										
6日	金	97	54	69	13	25	2	51	311	60	80.7%
7日	土										
8日	日										
9日	月	115	57	91	29	28	2	57	379	82	78.4%
10日	火	54	47	67	15	20	2	116	321	66	79.4%
11日	水	86	57	76	29	15	1	48	312	52	83.3%
12日	木	93	64	86	23	15	2	46	329	71	78.4%
13日	金	76	53	84	18	13	3	57	304	70	77.0%
14日	土										
15日	日										
16日	月	94	91	79	17	20	2	46	349	77	77.9%
17日	火	62	56	82	27	19	1	45	292	70	76.0%
18日	水	75	52	95	19	21	4	41	307	72	76.5%
19日	木	70	58	105	26	11	2	39	311	65	79.1%
20日	金	73	65	79	29	18	2	30	296	82	72.3%
21日	土										
22日	日										
23日	月	97	86	101	31	25	7	46	393	99	74.8%
24日	火	-	-	-	-	-	-	-	343	-	-
25日	水	-	-	-	-	-	-	-	376	-	-
26日	木	-	-	-	-	-	-	-	303	-	-
27日	金	-	-	-	-	-	-	-	277	-	-
28日	土										
29日	日										
30日	月	-	-	-	-	-	-	-	390	-	-
31日	火	-	-	-	-	-	-	-	349	-	-
合計		1,107	798	1,075	290	248	34	675	6,265	925	78.1%

↑ 5/23まで ↑

5月入電内容の内訳

