

令和7年3月10日

## 質問・回答書

業務名：令和7年度岡山県ふるさと納税支援委託業務	
質問	仕様書5（4）について、コールセンターにおいて、過去に受けた問合せ内容を教えてほしい。
回答	令和6年度までは、県が直接問合せに対応していました。主な問合せ内容については下記のとおりです。 1 ポータルサイトを利用しない場合の寄附申込に関する問合せ 2 受領証やワンストップ特例申請に関する問合せ 3 返礼品に関する問合せ 1と2については、県から必要書類を送付する等の対応をするので、寄附（予定）者情報を聞き取って県に連絡してください。 3については、返礼品の発送状況に関するもの、不在期間の連絡に関するもの、送付した返礼品の品質に関するものがあります。
質問	コールセンターで対応する際のトークスクリプト（コールセンターにおける対応マニュアル）は提供してもらえるのか。
回答	よくある質問についての回答集を提供予定としていますが、詳細については、採用者と協議させていただきます。
質問	令和6年5月1日から令和7年2月28日までの「ふるさとチョイス」を経由した寄附申込件数、「ふるさとチョイス」の岡山県サイトへのアクセス数を教えてほしい。
回答	当該期間における「ふるさとチョイス」経由の寄附申込件数（返礼品の贈呈を伴うものと返礼品の贈呈を伴わないものの合計）は、5,019件です。 当該期間における「ふるさとチョイス」内の岡山県のページビュー数は、18,289件です。
質問	令和6年5月1日～令和7年2月28日までの返礼品の発送実績を教えてほしい。
回答	令和6年5月1日から令和7年1月31日までの発送件数は、5,343件です。2月の発送件数については、集計中のため回答できません。