

1 アンケート仕様について

紙	<ul style="list-style-type: none">・A3両面印刷（別紙1参照）、日本語・使用する紙は真ん中にキリトリ用の加工をすること
Webフォーム	<ul style="list-style-type: none">・日本語、英語、ネパール語、ポルトガル語、タガログ語の5か国語版で作成・受付期間中は24時間アクセス可能・必要な機能：<ul style="list-style-type: none">①二次元コード読み取り又はURLでのアクセス可能②言語選択可能（若しくは各言語別のフォームを作成し、回答者が選択できるようにする）③入力内容の途中保存④回答内容の最終確認⑤内容控えの自動送信等の機能⑥二重回答防止⑦入力必須項目の設定・付けない機能：パスワード入力

2 発送物

案内文及びアンケート用紙	上記1のとおり
返信用封筒	<ul style="list-style-type: none">・長3封筒、のり付き、緑、紫以外の色封筒、透けないタイプ・印字は別紙6の通り
往信用封筒	<ul style="list-style-type: none">・定形外 角2窓付き封筒（水色の封筒）・印字は別紙5の通り

3 集計後の納品物

エクセルデータ（csv）	<ul style="list-style-type: none">・全件1つのデータにまとめて納品。ただしデータ量が大きい場合は紙回答とWeb回答の二つに分けて納品する。・提出はメールにて行う。その際、個人情報保護が担保された状態で行うこと。（ファイル便等を仕様する際はパスワードを設定する、など）
--------------	---

4 コールセンター対応

コロナ特例貸付の制度、免除・猶予申請、償還方法や状況、その他アンケート回答以外に関する問合せ	原則、専用のコールセンター（050-2018-1839）を御案内 ※上記で対応しきれない場合は県社協へ相談、別途対応協議
クレーム対応	<ul style="list-style-type: none">・基本折り返し対応とし、都度県社協へ報告・相談し、両者で対応を協議する。・対応内容によってはコールセンターより借受人へ架電する。
問い合わせ内容の記録	<ul style="list-style-type: none">・対応件数、主な内容は納品物の納品と併せて県社協へ報告する。・問合せ音声の保存は不要とする。