

随意契約理由書

1 業 務 名	お客様の声集約・分析システム改修業務 (2023 年度)
2 業 者 名	阪神高速技研株式会社
3	
<p>本業務は、当社に寄せられる意見・要望、苦情、問合せ等のお客様の声を一元的に管理し、お客様対応状況の進捗管理、全社での対応内容の共有及びお客様の声の分析等を行うものとして、当社総合情報システム環境内で構築・運用している「お客様の声集約・分析システム（以下「VOCシステム」という。）」について、お客様対応業務の更なる効率化及び本システムを利用する社員の生産性向上を図ることを目的とした改修を行う業務である。本業務の円滑かつ効率的な実施のためには、当社総合情報システム環境及びVOCシステムに精通した上で、当社の意図を的確かつ迅速に反映し、技術及びノウハウの蓄積と品質及びコストパフォーマンスの向上を図れることが不可欠である。</p> <p>阪神高速技研株式会社は、当社の経営戦略、方針に基づき、当社のグループ会社として、当社と一体となって業務を実施するために設立された会社であり、阪神高速グループの各種システム群に係るネットワークの運用、維持及び管理を実施する業務の受託者であるとともに、本業務の対象となるVOCシステムを一から構築し、運用管理や改修を継続して担ってきたため、本業務の遂行に必要となるプログラムの開発・改善経緯や設計内容を全て把握している。加えて、共通の経営目的をもって業務を行い、本業務を適切かつ効率的に実施する技術及びノウハウの蓄積と品質及びコストパフォーマンスの向上を図っている。</p> <p>よって、同社は、他者よりも本業務を適切かつ効率的に実施できるものと考えられるため、阪神高速道路株式会社契約規程第2条第1号の規定により随意契約とする。</p>	
阪神高速道路株式会社契約規程第2条第1号の規定による。	