

(第1回変更) 契約変更の内容

契約変更年月日	令和 5年 9月 27日
契約業者名	阪神高速トール大阪(株)
契約業者の住所	
業務の名称	E T C通行料金等対応委託業務(2023年度)
業務場所	阪神高速道路株式会社の指定する場所
業務種別	
業務概要	本業務は、「阪神高速お客さまセンター」に寄せられるお客さまからの課金訂正関係の問合せ等に対し、社内関係部署との円滑な連携のもと、適切な説明・案内を行うとともに、それらのとりまとめ等を行うもの。
業務期間(自)	令和 5年 4月 1日
業務期間(至)	令和 6年 3月 31日
契約金額	105,050,000 円
変更金額	2,604,360 円 増
変更後の契約金額	107,654,360 円
変更理由	別紙のとおり

※金額は、税込みである。

変更理由書

業務名 ETC通行料金等対応委託業務（2023年度）
第一回変更

変更理由 以下のとおり

本業務は、「阪神高速お客さまセンター」に寄せられるお客さまからの課金訂正をはじめとする通行料金収受に関する電話問合せ等に対し、社内関係部署との円滑な連携のもと、適切な説明・案内を行うとともに、それらのとりまとめ等を行うものである。

電話問い合わせのうち、通行料金収受の問い合わせに関する受電件数の増加をうけ、現在のコミュニケーターの数では応答率の低下、お客さまサービスの低下を招いていることから、今般、応答率の向上のために入電数に応じた適正な人員配置とすべく、業務計画書で定める人員配置のコミュニケーターの数、平日1名増員するものである。

以上