

(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 | 阪神高速サービス (株) |
| 契約業者の住所 | |
| 業務の名称 | お客さまセンター問合せ応対等運営委託業務 (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。 |
| 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 | 209,990,000 円 |
| 変更金額 | 12,760,000 円 減 |
| 変更後の契約金額 | 197,230,000 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 お客さまセンター問合せ対応等運営委託業務（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。

今般、以下①②の事由により、業務計画書で定める人員配置を変更するものである。

- ①電話問い合わせのうち、一般問い合わせに関する受電件数の減少をうけ、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人数を、平日1名減員するものである。
- ②2023年4月に夜間コールセンターにビジュアルIVRを導入した結果、夜間帯の入電件数が大幅に減少したことをうけ、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（夜間）の人数を、平日・休日ともに1名減員するものである。

以 上