

(第1回最終変更) 契約変更の内容

契約変更年月日	令和 6年 2月 21日
契約業者名	阪神高速技研(株)
契約業者の住所	大阪府大阪市北区中之島3-3-23 中之島ダイビル23階
業務の名称	お客様の声集約・分析システム改修業務(2023年度)
業務場所	阪神高速道路株式会社が指定する場所
業務種別	(その他)
業務概要	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対応向上 (変更) 【システム管理運用改善】一部変更
業務期間(自)	令和 5年 9月 22日
業務期間(至)	令和 6年 3月 22日
契約金額	32,076,000 円
変更金額	4,818,000 円 減
変更後の契約金額	27,258,000 円
変更理由	別紙のとおり

※金額は、税込みである。

## 変更契約理由書

お客様の声集約・分析システム改修業務(2023年度) 第1回変更

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「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ものである。

業務内容のうち「システム管理運用改善」におけるCS推進課用エクセル資料改善について、当初設計より工数の減少が生じる見込みとなったため、委託金額を変更するものである。