

(第1回変更) 契約変更の内容

契約変更年月日	平成 30年 3月 22日
契約業者名	阪神高速技研(株)
契約業者の住所	大阪府大阪市西区阿波座1-3-15
業務の名称	お客様の声集約・分析システム開発業務
業務場所	阪神高速道路 11号池田線 他
業務種別	(その他)
業務概要	阪神高速道路に 寄せられる全ての 苦情・要望等の お客様の声を 一元的に管理し、 お客様の声に 対する対応状況の 進捗管理等を行える よう、お客様の声 集約・分析システムを 構築する業務である。
業務期間(自)	平成 29年 6月 9日
業務期間(至)	平成 30年 3月 26日
契約金額	29,829,600 円
変更金額	4,708,800 円 増
変更後の契約金額	34,538,400 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・分析システム開発業務（第1回変更）

お客様の声集約・分析システム開発業務（以下、「本業務」という）については契約当初において一次対応における対応内容の入力については手動による入力を想定していたが、技術的な観点から再検証を行ったところコンタクトシステムから出力されたFAXデータをお客様の声集約・分析システム（以下、「VOCシステム」という）にインプットし、OCR（Optical Character Recognition、光学式文字読取装置）等を利用して再度の入力負担を軽減することが可能であると確認された。

これによって、FAX連携案件登録機能等の導入を進めたため、FAX機能構築に係る費用が新規に発生したことから、増額変更するものである。

また、VOCシステム③に定義されるテキストマイニング機能等について、本業務において基礎的な検索機能等は構築するものの、高度な機能を装備するにあたっては、テキストマイニングの活用のされ方、具体的取組目標等の設定のあり方等機能要求に係る各種検討を行うことがより有効なシステム構築に繋がるものと思料される。

このため、VOCシステム③に係る内容について、高度なテキストマイニング機能の構築から具体的な活用指標等のあり方検討、業務フローの再考等の提案へ変更するものである。