

(第1回変更) 契約変更の内容

契約変更年月日	2019年 8月 29日
契約業者名	阪神高速サービス(株)
契約業者の住所	大阪市西区靱本町1-11-7
業務の名称	お客さまセンター問合せ対応等運営委託業務(2019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	役務提供等
業務概要	お客さま満足の向上を目指して、お客さまセンターに入電したお客さまからの問い合わせ等に対し、受付・照会・回答等の対応をする。
業務期間(自)	2019年 4月 1日
業務期間(至)	2020年 3月 31日
契約金額	153,792,000 円
変更金額	49,231,040 円 増
変更後の契約金額	203,023,040 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

## お客さまセンター問合せ対応等運営委託業務（2019年度）（第1回変更）

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、昨年のお阪北部地震、西日本豪雨、大型台風など大規模な災害が頻発しており、緊急時の情報提供と合わせてお客さまへの絶え間ない対応の重要性が増していることを踏まえ、お客さまセンターの 24 時間対応を実施するにあたり、業務内容を変更するものである。