

(第1回変更) 契約変更の内容

契約変更年月日	2020年 5月 27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(2020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)	2020年 4月 1日
業務期間(至)	2021年 3月 31日
契約金額	254,430,000円
変更金額	16,720,000円 増
変更後の契約金額	271,150,000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

お客さまセンター問合せ対応等運営委託業務（2020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。

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、2019年9月2日より24時間対応の実施を開始したところである。

今般、夜間応答率の更なる向上のため、当該変更により、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2名から3名へ増員するものである。