

(第2回変更) 契約変更の内容

|          |   |
|----------|---|
| 契約変更年月日  | 令和 2年 7月 13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)  | 令和 2年 4月 1日   |
| 業務期間(至)  | 令和 3年 3月 31日  |
| 契約金額     | 271,150,000 円   |
| 変更金額     | 1,100,000 円 減   |
| 変更後の契約金額 | 270,050,000 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2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。

スーパーバイザーはコールセンターの現場責任者であり、離職率の高いコールセンターの安定的な運営を行うためには、安定した身分である正社員として雇用されていることが望ましい。

スーパーバイザーの後継者を育て、運営ノウハウを阪神高速サービス(株)内へ蓄積し、スキルの継承をしていく必要があることから、現在派遣社員であるスーパーバイザー2名を2020年7月1日より正社員化したいという申し出が、阪神高速サービス(株)よりあり、これが妥当と認められるため、当該変更により積算を変更するものである。