

(II) コールセンター・窓口業務 仕様書

1 業務名

コールセンター・窓口業務

2 業務概要

- (1) ギフトカード配布業務にあたり、事前に市が送付した通知に対する市民からの問い合わせについての電話対応・窓口対応
- (2) ギフトカード配布業務ならびに利用方法等にかかる市民からの問い合わせについての電話対応・窓口対応。

3 委託期間

契約締結日から令和 8 年 9 月 30 日 (水)

4 開設時間及び対応時間

令和 8 年 2 月上旬(契約後、早急に) から令和 8 年 9 月 30 日 (水)までの期間とし、対応時間は、土日祝を除く本庁窓口業務時間とする(やむを得ない事由により業務時間外に業務を行う場合は、事前に市と協議すること)。

5 業務体制

業務を支障なく運用できる人員を配置すること。

6 運用条件

- (1) 回線及び電話番号は受託者が準備すること。また、予想される入電数を踏まえた回線数を設定し、遅滞なく対応できるよう運用すること。
- (2) 設置場所は、伊丹市庁舎4階執務室内とする。
- (3) システム障害・災害等の非常時においては、市と協議の上適切な運用形態を協議すること。

7 運用方法

- (1) あらかじめ市と協議の上整理した FAQ 等を用いて対応すること。FAQ 等の資料は、受託者が作成すること。また、窓口に来庁した市民に対しても、FAQ 等の内容に基づく案内を行うこと。
- (2) 市と協議し、資料や応対フローを作成すること。作成した資料等については市の確認を受けること。
- (3) FAQ 等に記載のない事案については、市と協議の上対応を検討すること。協議の上対応方法が決定したものは、FAQ 等に追加し、事務の一貫性を確保すること。
- (4) コールセンター・窓口において対応したすべての案件について、記録すること。
- (5) 業務進捗状況は、委託者が常に定期的に確認できる状態を保持すること。
- (6) 対応件数及び対応内容について記録した業務日報を作成し、原則翌日中に市へ報告すること(様

式については市担当者と協議の上決定すること)。

(7)本市から提供した個人情報データを PC において使用する場合は、個人情報の漏洩が無いよう外部との接続がされていない PC での使用に限定するなど、細心の注意を払うこと。

(8)受託者は、すべての業務の完了後、速やかに業務完了報告書を委託者へ提出すること。

8 スタッフ要件

(1)想定入電数に対して必要な人員を確保し、事故・災害等の突発的な事由が生じた際にも業務に支障をきたさないよう対策を講じること。また、緊急時の連絡体制を構築すること。

(2)オペレーターは、一般常識及び本業務にかかる対応に必要な知識を有し、基本的な電話応対スキル、窓口応対スキルおよびエスカレーションなどの応対フロー理解能力を有していること。また、端末機器等の操作方法を十分に習得していること。

(3)管理者は、オペレーターに必要な能力を有することはもちろん、指導育成等の管理業務に必要な能力を有していること。また、市との調整や連絡業務を行うために必要な知識と経験を有すること。

以上