

業務委託仕様書⑧

コールセンター業務

1. 業務名

コールセンター業務

2. 業務目的

戸籍への氏名の振り仮名登録に係る期間中に増加する受電対応等を行う。

3. 履行場所

受注者にて用意すること。ただし、事前に市と協議すること。

4. 業務時間

平日の午前9時から午後5時

※ただし、上記時間の前後で業務を行う必要がある場合は、市と事前に協議したうえで決定するものとする。

※国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日までの日は、休業日とする。

5. 業務量及び運用形態

（1）業務量の見込み

本籍数（令和6年10月31日時点）

193,796戸

本籍人口（令和6年10月31日時点）

474,397人

人口（令和6年10月31日時点、住民基本台帳人口）

649,695人

問い合わせ件数

1人あたり6,720件（10席配置時、1件につき対応時間を15分と想定）

（2）業務体制・運用形態

①本業務の遂行にあたっては、業務の効率的・効果的な運用を行う観点から、従事者のうち1名をリーダーとし、業務の遂行方法等を市と協議のうえ行うものとする。

②業務席数はリーダーを含め最大10席とする。なお、問合せ件数の増減の傾向から市が指示した場合、席数は増減させるものとする。

③問い合わせの電話番号は専用の電話番号を開設する。なお、開設する電話番号の種別について、フリーダイヤル、ナビダイヤルの制限は設けない。

④電話の他、メールでの問い合わせも可能とし、専用のメールアドレスを設定すること。

⑤受注者は問い合わせ件数を日々予測し、遅滞なく対応できるよう運用すること。

（3）非常時について

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に変更する。

6. 業務内容

次の業務を行うものとするが、これらはあくまで概要であり、今後変更の可能性もある。このことから、業務の詳細は契約締結に際し、市と受注者間協議の上で決定するものとする。

(1) 基本的な業務

- ①コールセンター専用の電話番号に着信する電話問合せに、法務省や船橋市のホームページのほか、受注者が市と事前に協議してあらかじめ作成するFAQ、市からの配布資料等を用いて親切かつ丁寧に対応すること。
- ②以下の問い合わせについては、コールセンターでは回答を行わない。
 - ・FAQで回答できない案件
 - ・回答にあたって、問合せ主から聴取した情報以外の個人情報が必要な案件
 - ・回答にあたって、市の指示が必要と業務責任者が判断する案件
 - ・船橋市役所で管轄していない範囲に係る案件
- ③トラブルが生じている案件については市担当者に詳細の引継ぎを行うこと。(これらのケースのうち定型的に対応できるものは、市がFAQに随時追加する。)
- ④コールセンターにおいて対応した全ての案件について、分類ごとに集計すること。非定型的な問合せについては問合せ内容、対応内容等を所定の様式に記録すること。なお、個人情報の聴取や記録を要するケースについてはその内容・方法について予め市と協議すること。
- ⑤メールによる問合せについても対応すること。回答期限は概ね5営業日を目安とすること。

(2) 他の業務との連携

問合せの内容により、通知書作成・発送業務等業務の従事者と連携して対応すること。

(3) 市への引継ぎ

予期せぬ事由により業務が遂行できない場合は、必ず協議の上で市へ引継ぎを行うこと。

(4) 報告

当月における日々の受付件数等をまとめた業務日報を作成し、翌月速やかに市へ報告すること。(業務日報の様式については、市担当者と協議の上で決定すること。)なお、緊急を要する事案等が発生した場合には、これによらず速やかに市へ報告すること。

7. 対応実績報告

受注者は、従事者に対し毎勤務日に書面または電磁的方法により対応実績を報告させ、業務責任者が確認するとともに、当月の実績を毎月書面または電磁的方法でもって市に報告するものとする。

8. 業務責任者及び従事者に求められる要件

(1) 受注者は、業務共通仕様書に基づき、業務責任者及び従事者を配置すること。

(2) 業務責任者に求められる要件

- ①電話応対を中心に業務の実務経験が1年以上あるか、それに相応する研修を受けている。

②言葉遣い、マナー等において社会人として常識のある態度を保ち、市民等から信用を損なうことのないよう十分に注意を払うことができること。本市は「接遇日本一」を目指していることから、市民等への対応は親切丁寧な接遇を心掛けること。

③コールセンター業務に必要とされる能力を有する。

④電話応対業務又はそれに類似する業務の業務責任者としての実務経験が1年以上ある。

⑤P C (Windows) の操作に関する基本的な知識を有する。

⑥一般的なO A機器（複合機、シュレッダー等）の操作に関する知識を有し、設備の運用・管理を適切に行うことが出来る。

⑦従事者が対応できない業務案件について、適切な指示を行うことが出来る。

⑧従事者に対する基礎的な教育・研修を行うことが出来る。

(3) 従事者に求められる要件

前項の①～③及び⑤を満たしていること。

(4) その他

業務遂行上支障がある又は期待する水準の能力を有しないと認められる従事者については、その交代を要求できるものとする。その際、交代に要する費用は受注者の負担とする。

9. 研修

(1) 業務の事前研修

業務責任者及び従事者は実際の業務に携わる前に、下記事項についての知識の習得を行う

①業務の概要

②戸籍・住民基本台帳事務に関する事項

③市のセキュリティポリシー・個人情報保護に関する各種規定

(2) 業務従事開始後の研修

業務に従事後も、業務責任者及び従事者に対して、下記に例示する研修を1回以上行う。

①市のセキュリティポリシー・個人情報保護に関する各種規定の確認

②その他、業務の履行に必要とされる研修

(3) 研修実施報告書の提出

下記①～③を報告書にまとめ研修後5営業日以内に市に提出すること。

①研修の内容

②研修成果

③受講者の役職、名前

④その他

10. 品質要件

(1) サービス指標

本業務の履行にあたっては、以下に示すサービス指標の目標値を達成できるよう努めること。

なお、サービス指標については、業務を運営して行く中で、改善して行くものとする。

- ・サービス指標の目標値

6.(1)②にあるFAQで回答できない案件の件数が受電件数のうち、5%を上回る場合は改善方法の検討・実施を行う。なお、改善方法の検討・実施にあたり、市との協議を行うことは妨げない。

11. 代金請求及び支払い

代金の請求及び支払いについて、月払いとする。これは契約額のうち、当該業務に係る金額の12分の1を市が支払う。受注者は業務完了後に市へ報告し、市の検査完了後、代金を請求すること。市は、適正な請求書類を受領してから30日以内に、その代金を支払うものとする。