

長野県下統一地域連携 IC カード事業に係る問い合わせ対応業務委託仕様書

1 業務名

長野県下統一地域連携 IC カード事業に係る問い合わせ対応業務

2 業務の目的

長野県下統一地域連携 IC カード事業の運営に当たり、IC カードの利用者から寄せられる使用方法やサービス内容等に関する問い合わせは多岐にわたることから、問い合わせ対応に関する十分な知識及び経験を有する事業者当該業務を委託し、迅速かつ的確な対応を行う体制を構築することを目的とする。

これにより、利用者の利便性向上を図るとともに、事業運営に係る関係機関の負担軽減及び業務の効率化を図る。

3 委託期間

令和 8 年（2026 年）3 月 1 日 10 時から令和 9 年（2027 年）3 月 31 日 18 時 30 分まで

4 業務日時

- （1）業務日：毎日（12 月 29 日から 1 月 3 日までを除く）
- （2）業務時間：10 時から 18 時 30 分まで

5 業務場所等

- （1）受託者の定める場所で業務を実施すること。
- （2）机・椅子、電話機（録音機能あり）、パソコンなど業務上必要な設備、機器等は受託者が準備することとし、必要な金額は本契約の契約金額に含めること。

6 業務内容等

利用者からの電話又は電子メールによる問い合わせについて、次のとおり対応を行うこと。

- （1）委託者が作成するマニュアル等に沿って、利用者に寄り添い、丁寧に対応すること。
（主な問い合わせ内容）
 - ・カード機能（サービス）の案内、必要に応じバス運行事業者等の問合せ先の案内
 - ・カード購入・払い戻し窓口の案内
 - ・カード紛失・盗難時におけるカード利用停止、再発行手続き案内
 - ・チャージ方法の案内

(2) 問い合わせ媒体

- ① 電話
- ② 電子メール（委託者が構築するホームページの問い合わせフォーム経由を想定）

(3) 業務プロセス

- ① 受電、電子メール受付
- ② 問い合わせ内容の確認
- ③ 回答

※一次対応で解決できない場合は、委託者に電話又はメールで確認の上回答

- ④ 対応履歴の記録
- ⑤ 従事者等交替、業務時間終了時の引継ぎ

(4) 想定業務量

| 時期 | 令和8年3月～4月 | 5月～6月 | 7月～令和9年3月 |
|--------|-----------|-------|-----------|
| 電話（件） | 1,200 | 600 | 300 |
| メール（件） | 60 | 30 | 15 |

(5) 平均処理時間

- ① 電話：10分/件
- ② 電子メール：10分/件

(6) 業務目標

- ① 電話応答率：90%
- ② 電子メール回答リードタイム：受信後、24時間以内

(7) 回線数及びオペレーター席数

下表のとおりとする。

| 時期 | 令和8年3月～4月 | 5月～6月 | 7月～令和9年3月 |
|-------|-----------|--------|-----------|
| 回線、席数 | 3回線、3席 | 2回線、2席 | 1回線、1席 |

※電話回線はフリーダイヤルとすること。

※全ての電話回線を使用中の場合、その旨を伝える応答保留メッセージを流すこと。

※あらかじめ断りのメッセージを伝えた上で、通話を録音すること。

(8) 他業務との兼任対応の可否

兼任可能（他業務との兼任ブース等での運用も可能）

(9) 月次報告書の作成、提出

受理した問い合わせ内容について、以下の内容の月次報告書を作成し、毎月の業務終了後、翌月10日までに電子メールで委託者に提出すること。

- ① 応答数
- ② 応答率
- ③ 問い合わせ内容別件数
- ④ 問い合わせ内容及び対応結果
- ⑤ 苦情等トラブル発生状況その他共有事項

7 実施体制

受託者は、円滑な業務の実施を担保するため、次に掲げる者を置き、業務を推進するものとする。

(1) 業務責任者

業務責任者は、業務の円滑な管理・運営のために次の業務を行うものとする。

- ① 苦情処理等を含む現場の管理
- ② 従事者への指揮・監督
- ③ 業務履行に関する委託者及び従事者等との連絡・調整
- ④ 電話、電子メールによる問い合わせ対応

(2) 従事者

従事者は、業務責任者の指示に従い、電話・電子メールによる問い合わせ対応を行うものとする。

8 受託者の責務

(1) 法令等の遵守

受託者は、受託業務の実施に当たっては、関係諸法令等を遵守し、常に善良なる管理者の注意を持って、誠実に責務を果たさなければならない。

(2) 守秘義務

受託者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。なお、契約終了後も同様とする。

(3) 従事者等教育

受託者は、その責任と負担において、従事者等が業務に必要な知識・技能を習得できるよう教育体制を整備し、以下のとおり教育・訓練を行うものとする。

- ① 委託者が作成するマニュアル等を従業者等にあらかじめ理解させること。
- ② 業務中に苦情や誤案内等があった場合は、その概要を速やかに従事者等に周知するとともに、事例集の作成等により再発防止の教育に努めること。
- ③ 従事者等に以下の心得を遵守させること。
 - ア 業務を担う者としての自覚及び注意を持ち、誠実に業務に従事すること。
 - イ 言葉遣いに注意し、誠意を持って迅速かつ的確に対応すること。
 - ウ 相手の年齢、性別、地位等により、対応時の態度を変えないこと。
 - エ 不当な申出、暴言等を受けても反抗的にならず、冷静に対応すること。

9 その他

(1) 受託者は、委託業務を第三者に再委託してはならない。ただし、委託者が認めた場合はこの限りでない。

(2) 受託者が故意又は過失により、委託者又は第三者に損害を与えたときは、受託者に

においてその損害を賠償するものとする。ただし、その損害が委託者の責めに帰すべき事由による場合はこの限りでない。

- (3) 委託者は、必要があると認めるときは、委託業務の実施状況、その他必要な事項について報告を求め、又は実地に調査をするものとする。
- (4) 本仕様書に定めのない事項又は業務上生じた疑義について、必要に応じて協議して定めるものとする。