

コールセンター業務委託仕様書

1. 業務名

2020 佐渡国際トライアスロン大会 コールセンター業務

2. 委託目的

「2020 佐渡国際トライアスロン大会」の参加申込において、インターネット申込できない利用者に対し、専用電話窓口を設置し、適切に対応することで大会申込の円滑化を図ること目的とする。

3. 委託期間

2020年3月2日（月）から2020年6月30日（火）まで

4. 業務内容

（1）オペレーターによる電話問合せ対応

- ① 業務期間は、4.業務内容（4）のとおりとする。
- ② 対応内容
 - （ア）インターネット申込ができない利用者からの問合せ対応
 - （イ）インターネット申込ができない利用者への申込内容の聞き取り
 - （ウ）その他上記に関連する問合せ

（2）オペレーターによるデータ入力

- ① 業務期間は、4.業務内容（4）のとおりとする。
- ② 対応内容
 - （ア）エントリーシステムへのデータ入力
 - （イ）その他上記に関する登録作業

（3）業務責任者の業務

- ① 業務期間は、4.業務内容（4）の期間とし、オペレーターを常に管理できる時間とする。
- ② 対応内容
 - （ア）二次対応
オペレーターでは対応しきれない問合せ・苦情（個人情報を含むものなど）等について、二次対応を行う。業務責任者による対応でも完結できない場合には、発注者へ連絡し、発注者からの折り返し対応とする。
 - （イ）業務の管理等
実施状況の把握及びオペレーターの管理監督、クレーム対応、問合せ等に係る発注者との連絡調整を行い、円滑な業務運営を図る。

（4）問合せ対応等の記録と報告

- ① 月次報告
当月の総電話件数（時間帯別、日別）、問合せ内容等を取りまとめ、翌月 10 日までに発注者に提出する。
- ② 最終報告
業務完了後、入電状況、意見・提案等を取りまとめた実績報告書を作成し、発注者に提出する。

- (5) 業務期間 2020年3月2日(月)から2020年3月31日(火)までとする。
- (6) 受付時間 午前10時から午後6時まで(平日のみ)
- (7) 業務場所 受託者が指定の場所とする。

5. 業務実施条件

(1) 通話可能回線

受注者が専用のナビダイヤルを取得し、問合せ対応等を実施するものとする。なお、ナビダイヤルの設置にかかる費用及び通話料金は本委託料に含めるものとする。

また、受注者は契約締結後直ちにナビダイヤルの番号を確定させ、発注者へ報告すること。

(2) 電話回線数

事前に発注者と受注者が協議の上、決定する。

(3) エントリーシステム

システムは発注者から提供するものとし、システム料は本委託料に含めないこととする。

(4) 発注者への連絡

受注者は次の場合、発注者へ連絡する。なお、連絡を行った際の通信費相当額は、本委託料に含めるものとする。

- ① 受注者では対応しきれない問合せ・苦情(個人情報に伴うものなど)等
- ② 問合せ者が希望した場合

(5) 混雑時、履行時間外の対応

交換機の機能を利用し、時間外メッセージにより対応する。なお、メッセージの内容については発注者と受注者が協議の上、決定する。

(6) 業務完了後の対応

ナビダイヤルの設置は2020年3月31日(火)までとし、2020年3月20日(金)以降は、ナビダイヤル設置終了のメッセージを流すこととする。メッセージの内容については発注者と受注者が協議の上、決定する。

6. 業務実施に必要な経費

業務実施に必要な設備費、電話回線使用料、連絡及び転送に係る通信費、従事者に要する費用、光熱費、消耗品費及び施設使用料等、本業務に要する費用については、全て本委託料に含めるものとする。

7. 事前打合せの実施

発注者及び受注者は、必要に応じて、事務打合せを行い、円滑な事務処理に努めなければならない。

8. セキュリティ対策・個人情報保護

業務運用にあたって、問い合わせ等を寄せた利用者の氏名、連絡先等を一時的に保持することが予想されるため、セキュリティ対策及び個人情報保護等の観点から、次の管理を徹底すること。

- (1) 守秘義務違反に関する責任の所在及び処罰の内容を明確にし、従事者に周知徹底すること。
- (2) 従事者については、セキュリティ対策及び個人情報保護に関する研修を実施すること。
- (3) 本業務で扱うすべての情報に関して、漏えい、き損、紛失及び改ざん等の事故がないよう管理すること。
なお、業務終了後も同様とする。

9. 再委託の禁止

受注者は、委託業務の一部または全部を第三者に再委託することはできない。

10. その他

本仕様の解釈について疑義が生じたとき、または定めのない事項については、発注者受注者が協議の上、決定することとする。