外部活力導入案件　総合評価表

業務名	豊中市総合コールセンター業務
所管部局・課	都市経営部広報戦略課
受託者名	株式会社エヌ・ティ・ティマーケティングアクト ProCX
契約期間	令和 5 年 8 月 10 日から令和 10 年 11 月 30 日まで
評価対象期間	令和 7 年 4 月 1 日から令和 8 年 3 月 31 日まで
業務内容	電話応対業務、ファクス応対業務、Web サイト応対業務、意見・要望聴取業務
業務履行状況と課題	物価高騰対応食費支援事業(市内全世帯へのおこめ券の配布)の問い合わせなど、契約当初には想定していなかった事態においても、市との情報共有に努め、問合せに的確に応対し、受電応答率・一次回答率ともに確保すべき水準を満たし良好に業務を履行している。 ※受電応答率（10 秒以内に応答した割合） …87%（確保すべき水準：85%以上） 一次回答率(コールセンター内完結＋転送＋番号案内の割合) …92.2%（確保すべき水準：90%以上）
総合評価	[優れている]・問題がない・改善を要する
（コメント）	コールセンター利用者への満足度調査において、オペレーターの応対に対し高い評価を得ており、市民と行政との信頼関係の構築に貢献していると言える。 次期契約期間においても引き続き高いサービスレベルを維持できるよう、研修などを通じてオペレーターのスキル向上を図るとともに、市の業務などについて十分に理解し、正確な応対に努めていただきたい。 ※市民満足度調査：令和 7 年 11～12 月実施、回答者 200 人 オペレーターの応対に対する点数（5 点満点） …5 点：92.5%、4 点：5%、3 点：2.5%　2 点以下：0%