

## 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6年4月1日から令和7年3月31日まで
業務内容	電話対応業務、ファクス対応業務、Webサイト対応業務、意見・要望聴取業務
業務履行状況と課題	<p>物価高騰対策給付金（定額減税補足給付金、住民税非課税世帯等への支援給付金）やマイナンバーカード（個人番号カード）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が生じたことなどから、受電応答率が確保すべき水準に達しなかった。</p> <p>しかし、その状況においても市との情報共有に努め、問合せに的確に対応し、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。</p> <p>※受電応答率（10秒以内に応答した割合）          …84.1%（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）          …91.8%（確保すべき水準：90%以上）</p>
総合評価	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">優れている</span> ・問題がない・改善を要する
(コメント)	<p>コールセンター利用者への満足度調査において、オペレーターの対応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。</p> <p>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、正確な対応に努めていただきたい。</p> <p>※市民満足度調査：令和6年11～12月実施、回答者200人          オペレーターの対応に対する点数（5点満点）          …5点：91.5%、4点：6.5%、3点：2%、2点以下：0%</p>