

## 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
契約期間	平成30年7月27日から令和5年11月30日まで
評価対象期間	令和3年4月1日から令和4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>新型コロナウイルス感染症関連の問い合わせなど、契約当初に想定していなかった不測の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、不測の事態においても市との情報共有に努め、同感染症関連施策の案内にも的確に対応するなど、高いサービスレベルを維持しており、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）          …84.7%（確保すべき水準：85%以上）</p> <p>一次回答率（コールセンター内完結＋転送＋番号案内の割合）          …95.8%（確保すべき水準：90%以上）</p>
総合評価	<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; 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>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>また、確保すべき水準に達していない指標（受電応答率）については、改善するよう求める。</p> <p>※市民満足度調査：令和3年10～11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：91.0%、4点：8.5%、3点：0.5%、2点以下：0%</p>