電話受付コールセンター仕様書

1 日当たり利用者を20人と想定し、同程度の予約件数の対応ができる体制を構築・運営する。

1 設置場所

安全管理ができ効率的な運営ができる設置場所を提案し、委託者と協議の上決定する。

2 運営日

本稼働の開始予定日から令和8年3月31日まで

3 業務管理者

①配置人数

本業務と同種の新オンデマンド交通運行システムの導入及び保守業務の経験を有する者、複数名以上で対応すること。

②業務内容

- ・業務マニュアルの作成及び更新
- ・オペレーターに対する管理業務
- ・オンデマンド交通運行システムのオペレーションの補助
- ・利用者登録業務管理
- ・市への業務状況書類作成と報告
- ・業務上発生した問題（事故や苦情等含む。）への対応及び市への報告
- ・その他、市が業務遂行上必要と認めた業務

4 オペレーター

①配置人数

コールセンター運営のために複数人以上の適切な人数を配置すること。

②業務内容

- ・オンデマンド交通運行システムを使用した予約受付、予約をお断りした利用者へのキャンセル待ち案内等
- ・オンデマンド交通に関する問い合わせ、利用者の忘れ物、苦情の一次対応等
- ・詳細な配車情報、運行状況等の運行事業者への連絡
- ・利用者登録事務及び利用者情報管理
- ・その他、付随する事務作業等

5 留意事項

利用希望者に対し予約お断りが発生しないように努め、乗合を促進し、効率的な配車方法を提案する。