

コンタクトセンターのサービス提供時間の変更について

現行 C C のサービス提供時間／曜日は法施行当初に設定されたものであるが、自動車リサイクルシステムの安定運用に伴い、日当たりの平均問合せ件数は、平成 17 年度と平成 26 年度を比べると、『平日』962 件 ⇒ 138 件、『土曜日』286 件 ⇒ 28 件、『日曜日・祝日』81 件 ⇒ 9 件と、どれも 1/7 ～ 1/10 程度に減少し、今後も更なる減少傾向が続くと思われる。

そこで 5 年毎の入札タイミングに合わせて業務量に則したサービス提供時間／曜日となるよう見直すことにより、今後の C C 運営費用を削減し、ひいてはユーザー負担の低減に繋げたい。

提案内容の詳細は別紙参照。

1. 変更内容

- ① － 1 『日曜日・祝日』の問合せ業務の休止
- ① － 2 『土曜日』の問合せ業務の休止
- ② 『土曜日』の FAX 代行サービス関連業務の休止
- ③ 『平日』の問合せ／その他関連業務時間 8:30～20:00
⇒ 9:00～18:00 に統一

2. 変更理由

他法人と比較しても遜色ないサービス提供であり、利用者等の利便性を著しく損なうことなく、コスト削減効果が見込まれる。

3. スケジュール

H27 年 10 月 次期コンタクトセンター入札公示
H28 年 2 月 委託先決定
10 月 サービス提供時間の変更実施

以上