

仕 様 書

1 件名

ゆうちょコールセンター等の覆面調査等の委託

2 目的

主管担当が指定する貯金事務センター及び各種コールセンター（以下「ゆうちょコールセンター等」という。）における電話応対力等の実態をお客さまの視点により調査・把握し、潜在的問題点や改善点を発見することにより、ゆうちょコールセンター等での電話応対力向上等に活用する。

3 委託内容（詳細は、別紙のとおり）

ゆうちょコールセンター等の電話応対のお客さま応対等に関する覆面調査

4 委託期間

契約締結日から 2022 年 3 月 31 日（木）まで

なお、1 年単位の自動更新条項付契約とし、契約終了日から起算して 3 年（2025 年 3 月 31 日（月））までを限度とする。

また、特段の事情により期間内に調査及び集計等を終えられないことが判明した場合には、速やかにゆうちょ銀行コーポレートスタッフ部門お客さまサービス推進部（以下「主管担当」という。）あてに連絡し、調査期間及び集計等期間の変更について調整を行うこと。

5 調査対象

ゆうちょコールセンター等（23 センター）の電話応対

なお、詳細については、主管担当の指示に従うこと。

6 調査回数

(1) 貯金事務センターに対する調査

半期 2 回以上実施

(2) 貯金事務センター以外のゆうちょコールセンター等に対する調査

半期 1 回以上実施

7 納入成果物（詳細は、別紙のとおり）

納入成果物は以下(1)～(2)のとおりとする。なお、(1)は各回調査終了後、(2)は半期 1 回以上、提出すること。

(1) ゆうちょコールセンター等別カルテ報告書 一式

(2) 調査全体報告書（調査概要を含む） 一式

8 納入期限

(1) ゆうちょコールセンター等別カルテ報告書 一式

各回の全ゆうちょコールセンター等の調査終了後、20 営業日以内に納入すること。

(2) 調査全体報告書（調査概要を含む） 一式

半期ごとに、半期分のゆうちょコールセンター等の調査終了後、24 営業日以内に納入すること。

9 納入場所

株式会社ゆうちょ銀行 コーポレートスタッフ部門 お客様サービス推進部
(詳細な住所は契約締結後通知する)

10 その他

- (1) 受託者は、契約締結後、主管担当と速やかに契約の履行に必要な事項に関する打ち合わせを行い、決定事項を記載した資料を提出すること。
- (2) 本契約の清算は、年2回とし2021年9月(予定)及び2022年3月(予定)に行うこととし、以後の清算についても、毎年度9月及び3月(予定)に行う。
- (3) 本契約は、契約期間満了の1ヶ月前までに、ゆうちょ銀行から解約の通知をしないときは、満期の翌日から起算して1年間なおその効力を有するものとする。以後における満期のときも2025年3月31日(月)を限度としてまた同様とする。
なお、受託者は各年度12月(予定)に翌年度に自動更新した場合の見積書を主管担当に提出すること。
- (4) 受託者は、重要な事務ミス、受託業務に関連して発生した事故、情報漏えい及び受託業務に関し受託先が苦情を受けた場合は、速やかに主管担当へ連絡し、必要な指示を仰ぐこと。
なお、主管担当は上記が発生し、かつ、下記に該当する場合、必要に応じて、受託者及び運営場所に対して立ち入り調査を行う。
ア 事故発生時など原因究明や再発防止策の検討・実施のため実地検証が必要と考えられる場合
イ 受託者の業務遂行状況に疑義を生じる等何らかの変化を察知した場合
- (5) 本件において使用する機器類及び成果物を納入するためのCD-R等の備品について、すべて受託者において用意すること。
- (6) 本件に係る詳細については、主管担当(TEL03-3477-1659)の指示によること。