

## 委託内容

## 1 調査委託に当たっての留意事項

- (1) 本調査実施前に、各ゆうちょコールセンター等について必要に応じて事前調査を実施し、調査実施上の問題点、重点調査項目を把握した上で本調査に臨むこと。
- (2) 各調査員の評価品質を確保するため、十分な調査員の研修を行い、調査内容の客観性を高めること。
- (3) 1センターに対し、調査サンプルごとで原則異なる調査員が、原則異なる日時に架電し、調査すること。
- (4) 調査の実施にあたっては、調査員であることが社員に悟られないよう留意すること。
- (5) 本調査の実施にあたっては、すべての過程において主管担当と十分な調整を行い、了承を得た上で進めること。

## 2 調査実施方法

- (1) 担当調査員からゆうちょコールセンター等に電話をかけ(1センター15サンプル以上、別途主管担当が指定する電話番号へ電話をかけること)、基本的な応対態度の調査と商品等についての問合せ対応の調査を行う(ミステリーコール)。調査対象センター毎、業務内容、特性に応じた複数の調査シナリオに基づき、調査を実施し、計19項目以上の調査項目とすること。

なお、ATM管理センターの調査を行う場合は、一定条件を満たす東日本地域及び西日本地域それぞれの、ゆうちょ銀行ATMに設置されている受話器から電話をかけること。

おつて、やむを得ず再調査の必要が認められる場合は、主管担当からの指示に基づき、再度調査を行うこと。

- (2) 調査にあたっては、担当調査員と応対した社員との記録を残すため、応対模様を終始録音すること。この時、担当調査員と社員の両方の音声を録音すること。録音したデータは、主管担当が求めた場合、速やかに提出すること。

ただし、ATM管理センターの調査を行う場合は、ゆうちょ銀行ATMに設置されている受話器から電話をかけることから、社員の応対模様を録音することが困難なため、応対模様を詳細にメモし、記録に残すこと。

## 3 調査内容・評価基準の検討

- (1) 調査内容の設定にあたっては、主管担当が別途提示する過去の電話応対調査(以下「既存調査」という。)の設問を参考にすること。
- (2) 評価基準の設定にあたっては、既存調査からの継続性を重視し、既存調査と比較可能な基準を設定すること。
- (3) 必要に応じて、事前に主管担当に確認し承認を得た上で、対象ゆうちょコールセンター等に対して事前調査を行い、主管担当と十分調整の上、本調査の内容(カルテ報告書の作成を含む。)及び評価基準を検討すること。
- (4) 上記(3)による検討結果に基づき、主管担当に提案を行い、本調査の内容及び評価基準を確定させること。

## 4 調査シナリオ、項目の設定および見直し

- (1) 調査シナリオは、主管担当が別途提示する調査シナリオを基に、主管担当と十分調整

の上、策定すること。

- (2) 調査項目の設定にあたっては調査対象ゆうちょコールセンター等の状態を的確に把握できるよう、客観的で調査員による差異のない評価が可能な項目を設定すること。また、これとは別に参考調査として、調査員の印象によってゆうちょコールセンター等を評価することでゆうちょコールセンター等の指導の参考となる項目を数問設定すること。
- (3) 調査シナリオは、委託契約期間中、必要に応じて主管担当からの指示に基づき、見直しを行うこと。

## 5 調査回数及び時期(予定)

### (1) 貯金事務センターに対する調査

半期2回以上、原則、以下の時期に調査を実施すること。ただし、実施時期については、主管担当の意見を尊重し調整の上、決定すること。

なお、本契約を自動更新した場合には、各年度同月に調整し、調査を実施すること。

第1回：2021年5月

第2回：2021年7月

第3回：2021年11月

第4回：2022年1月

### (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、原則、以下の時期に調査を実施すること。ただし、実施時期については、主管担当の意見を尊重し調整の上、決定すること。

なお、本契約を自動更新した場合には、各年度同月に調整し、調査を実施すること。

第1回：2021年5月

第2回：2021年11月

## 6 調査項目・集計・分析等

契約締結後、覆面調査等の調査項目、調査スケジュール、集計・分析方法、カルテ報告書(調査対象ごと)のイメージ等について、各回の調査ごとに主管担当と打合せを行い策定すること。カルテ報告書には、コメントを最低400字程度記載することとし、かつ、記載したコメントについて、ゆうちょコールセンター等が改善につなげられるような品質を確保するとともに、品質の確認体制を整備すること。

なお、カルテ報告書は、ゆうちょコールセンター等が内容の理解及び現状の把握がしやすいよう視覚的な工夫を行なうとともに、改善に向けての具体的取り組み事例を示すこと。

また、各ゆうちょコールセンター等の各種のデータを主管担当から提供された場合は、調査結果との相関関係等を分析し、分析結果を報告すること。

調査結果の分析は、既存調査及び本調査の結果等を踏まえた継続的な観点から行い、クロス集計、多変量解析、相関分析等の多角的な分析により、次の提言を行うこと。

- (1) 調査対象ごとの固有の弱点や課題を明確化し、自発的なサービス向上努力を促す提言
- (2) 全社的に取り組むべき課題の明確化とお客さま満足度を高めるための提言
- (3) 調査結果をゆうちょコールセンター等での電話対応スキル向上等にどのように活用できるかの提言

## 7 調査等の実施にあたっての留意事項

### (1) 調査員が行う評価の平準化

ア 調査項目の選定にあたっては、男女の違いなどによって調査内容が異なる項目や調査員の感覚により判断する調査項目を排除すること。

イ ゆうちょ銀行のCSを調査員に理解させるため、調査員の事前研修等のカリキュラムを工夫し実施すること。

(2) 調査結果の点数化

調査結果の点数化にあたっては、既存調査と比較可能な指標を使用し、調査対象ゆうちょコールセンター等に分かりやすく、今後の改善の基礎情報として活用できる工夫を行うこと。

(3) 電話応対力向上に有効なカルテ報告書等の作成

ゆうちょコールセンター等が調査結果から電話応対力向上を図る際に、有効な情報として活用できるよう、カルテ報告書等の記載内容について工夫すること。

(4) ゆうちょコールセンターなど大規模な組織の調査にあたっては、本調査がセンター全体の評価として納得しやすい調査方法等を採用すること。

8 納入成果物

次の報告書を納入成果物として、主管担当に提出すること。

なお、(1)は各回調査終了後、仕様書に定める納入期限までに提出すること。(2)は半期1回以上、仕様書に定める納入期限までに提出すること。

なお、納入成果物の内容や形式等については、事前に主管担当に確認し承認を得た上で作成し、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

(2) 調査全体報告書（調査概要を含む）

※ 全ての報告書について、A4判・バインダー綴じ資料及びA4判で印字できる電子データ(Microsoft Word2016、Excel2016、Access2016又はPowerpoint2016で読み書き可能であること)で格納したCD-R 1枚を作成すること。

9 主管担当からの照会対応

受託者は、主管担当が受け付けたゆうちょコールセンター等別カルテ報告書等の内容に関するゆうちょコールセンター等からの照会について、速やかに確認等の対応を行うこと。

10 報告会の実施

受託者は、半期1回以上、当該調査の報告会を実施すること。なお、報告会の資料については、主管担当と打合せを行い作成すること。