コミュニティバス「くるリン」コールセンター業務委託

業務仕様書

１　業 務 名　　深谷市コミュニティバス「くるリン」コールセンター業務委託

２　履行場所　　深谷市内ほか

３　履行期間　　契約締結日から令和１４年３月３１日まで
（契約締結日から令和９年３月３１日までは準備期間）

４　業務目的

令和９年４月１日からのコミュニティバス「くるリン」デマンドタクシーの新運行にあたり、電話による予約受付、配車管理及び問合せ対応等を行うために必要となるコールセンターについて業務委託を行うもの。

５　業務概要

（１）受付日

令和９年４月１日から令和１４年３月３１日までの
年末年始（１２月２９日から翌年１月３日）を除く毎日

（２）受付時間

午前９時から午後５時まで

（３）予約受付期間

デマンドタクシー利用希望日の７日前から利用当日の１時間前までとする。ただし、６５歳以上の利用者及び障害者手帳を保持する利用者については、利用希望の１０日前から受付開始とする。

また、利用希望時間が午前１０時までの予約については、利用希望日の前日までとする。

（４）予約可能回数

利用者１名あたりの予約上限数は、電話予約とウェブ予約を併せて６乗車分までとする。

6　業務の内容

（1）予約受付

①　利用者登録を済ませた利用者からの予約電話を受付け、予約管理システムにより予約の成立状況を確認する。

②　配車管理

予約が成立した場合、速やかに予約管理システムを通じて車載端末機に利用者情報を連携するとともに、配車状況等を管理する。

運行事業者から変更等の要請があった場合には調整を行う。

（2）利用者の自宅登録

乗降場所の登録にあたっては、原則として、利用希望者の自宅に最も近い道路とし、車両が通行不可能な場合等には、車両が通行可能な自宅から最も近い地点を乗降場所とする。

また、利用者から希望があった場合には、予約管理システムにおける自宅乗降場所を変更・追加する。

（3）無断キャンセル行為の報告

毎日の運行終了後、当日の無断キャンセル行為を集計し、台帳に記録すること。また、台帳の記録をもとに直近９０日間で３回の無断キャンセル行為を行った者が確認された場合には、３０日間の利用停止設定を行い、発注者に報告を行うこと。

（4）問い合わせ・要望・苦情対応

予約受付や問合せ等には誠実かつ丁寧に対応すること。

定時定路線及びデマンドタクシーを含めた「くるリン」の運行全般に関する問合せ（ルート・ダイヤ・バス停案内）にも対応すること。

また、要望や苦情等については、発注者と協議の上、対応すること。

（5）予約管理システムの運用管理

発注者から使用ライセンスを貸与された予約管理システムの日常的な運用管理を行うこと。

予約管理システムに関し障害が発生した場合は、予約管理システム運営事業者及び発注者と連絡をとり、対応方法について協議、調整を行うこと。

7　運営体制

（１）業務実施体制

受注者は、本業務に関する業務責任者を配置し、予約受付日・受付時間帯は常にオペレーターからの連絡をとることができる体制とすること。

また、常時３回線以上を同時に受付できる体制とすること。

（２）事務所の設置等

受注者は、本業務に必要となる事務スペースを確保するとともに、以下の備品を完備し、維持管理を行うこと。

品目	数量	品目	数量
予約受付用パソコン	３台	電話機	３台
プリンター	１台	ＦＡＸ	１台

その他、業務を支障なく行うために必要となる一切の備品類（机、いす、電源タップ、ＬＡＮケーブル等）及び専用電話回線やインターネット回線等の通信環境も完備し、維持管理を行うこと。

①予約受付用パソコンについて

予約管理システムはインターネット回線を使用して通信するため、予約受付用パソコンは、「（３）予約管理システム」に定めるシステムが正常に動作するスペックを満たすものを設置し、インターネット環境の整備を行うこと。

②電話回線について

・専用回線を設け、同時に３回線以上の通話ができるよう設置すること。
・予約管理システムでＣＴＩ機器を用いる場合があるため、電話回線契約については、これに対応できるナンバーディスプレイ契約を行うこと。
・予約受付指定電話番号：０４８－５７７－６６６０
※当電話番号は、現行受託者が契約している電話番号であるが、特段の事情が無い限り、現行受託者から引継ぎを行うこと。

（３）予約管理システム

予約管理システムは次のシステムを使用する。なお、予約管理システムの使用ライセンス及び車載端末機の賃貸借契約並びにその使用料は発注者の負担とし、コールセンター受託者及び運行事業者へ貸与するものとする。

コールセンター受託者は、予約管理システムの日常的な運用管理と障害発生時の復旧対応について、予約管理システム運営事業者及びデマンドタクシー運行事業者と必要な調整を行うものとする。

●予約管理システム運営事業者：【 順風路株式会社 】
●予約管理システムの名称：【 コンビニクル 】

（４）オペレーターの配置

受注者は、同時に３件以上の電話対応が行えるよう、本業務に必要なオペレーターを配置すること。

なお、オペレーターへは、予約管理システムの操作方法や予約受付全般に関する教育を実施するものとし、その費用は受注者の負担とする。

８　受注者の服務等

受注者及び業務従事者は、以下の事項を遵守しなければならない。

①業務遂行にあたっては、正確、迅速に対応を行うとともに、利用者への誠意ある接遇にも配慮しなければならない。

②業務上知り得た個人情報については、業務委託期間中及び業務委託期間終了後において、他に漏らしてはならない。

③業務責任者が許可した場合を除き、予約管理システムを使用する機器周辺には関係者以外の立ち入りをさせないこと。

④デマンドタクシーのみならず、定時定路線や市内を走る民間路線バスの知識についても習得し、予約者からの問合せに的確に答えられるようにしなければならない。

９　関係法令の遵守

受注者は、労働関係法令その他の関係法令を遵守し、業務を遂行しなければならない。

１０　報告書・成果物

受注者は、次の書類を作成し、発注者に提出すること。なお、報告書類における記載内容や提出方法は、別途協議により定めるものとする。

（１）業務計画書（業務開始前までに提出）
業務体制（人員配置）、連絡体制、緊急時対応等の業務計画書

（２）業務報告書（月次）
業務報告書を作成し、業務が完了した月の翌月１０日までに提出

（３）業務完了報告書（業務完了時）

（４）質疑応答集（随時）
対応した問合せ・回答に基づき、質疑応答集を作成・更新し、市の求めに応じ、随時提出

（５）その他

至急対応が必要な案件や懸案事項等が発生した際は、速やかに報告を行うこと。

１１　引継ぎ

受注者は本契約終了後も、本業務に関する発注者からの問合せに応じること。また、発注者が同様の業務を継続する場合には、本業務に関する一切の事務、電子データ及び必要帳票類を発注者又は発注者の指定する者に引き継ぐこと。

１２　委託料の支払い

委託料の支払いは毎月払いを原則とし、毎月の業務完了後、受注者からの適法な請求に基づき支払うものとする。

初回の支払いは令和９年４月の業務完了後（令和９年５月）とし、令和８年度中に係る経費については、令和９年度以降の支払いに含めるものとする。

１３　協議

受注者は、本仕様書に明記された事項及び明記されていない事項について疑義が生じた場合は、速やかに発注者と協議し、発注者の指示の下業務を円滑に遂行するものとする。