

駐車場予約管理システム運用に関するコールセンター業務 仕様書

1. 委託業務名

駐車場予約管理システム運用に関するコールセンター業務

2. 目的

本コールセンター業務は、大型バスを対象とした駐車場オンライン予約システムに関するバス事業者からの問い合わせに対応し、予約の円滑な実施と利用者の利便性向上を目的とする。

特に、オンライン予約が困難な利用者へのサポート、キャンセルや変更を含む緊急時の対応等も含め、予約システムの運用を安定させることを目指す。

3. 契約期間

関連業務となる「駐車場予約管理システム開発業務」が完了した後、村又は一般財団法人世界遺産白川郷合掌造り保存財団（駐車場の指定管理者）のいずれかが発注者となり、受注者と別途協議のうえ、年度単位以内で決定する。

4. 委託金額

上限 16,000 千円（消費税及び地方消費税（以下、「消費税等」という）の額を含む）とする。

5. 業務実施体制

委託業務の実施にあたっては、発注者、村との連絡調整が迅速に行えるよう体制を整えること。また、システムの障害発生時に速やかな対応ができるような体制も整えること。

6. 業務範囲

次のコールセンター業務を受注者の設備、機器及びシステム等を用いて行うこと。

（1）運用体制

項目	内容
① 対応時間	(ア) 365 日対応、原則午前 9 時～午後 5 時まで。
② 言語	(ア) 初期段階では日本語、英語の 2 言語対応とする。 (イ) 問い合わせの言語の傾向を分析し、将来的に中国語（北京語、広東語）の対応も可能とすること。
③ 人員体制	(ア) 初期段階（コールセンターの開設時点）ではオペレーター 2 名体制（日本語、英語対応）を想定。 (イ) 2 名とも日本語と英語の両方を対応できることが望ましい。

	(ウ)繁忙期や問い合わせの傾向を分析し、発注者と協議のうえ、必要に応じて増員を検討すること。
④ 役割	(ア)駐車場予約管理システムに関する全般的な問い合わせ対応： 予約方法、空き状況、変更・キャンセル方法等。 (イ)システム操作に関するサポート： ログイン方法、システムの操作方法、エラーシューティング等。 (ウ)駐車場利用に関する一般的な問い合わせ対応： 駐車場の営業時間、最終入庫時間に関する正確な情報提供。 (エ)観光マナーに関する情報提供： 観光マナー特設サイトへの誘導、必要に応じた説明。 (オ)トラブル・緊急時対応： 駐車場予約管理システムの障害時、駐車場でのトラブル発生時などの一次対応。 (カ)FAQ 体制の構築・運用： 頻繁に寄せられる質問を整理し、発注者がFAQ として公開・更新するためのレポート作成。 (キ)問い合わせ内容の記録： システム改善やサービス向上に活用するための簡易的な問い合わせ内容の記録。 (ク)必要に応じて発注者へのエスカレーション（報告して判断を仰ぐ）、情報共有。

(2) 使用ツール

- ① 電話システム： 入電管理、通話録音、発信者情報表示機能を有するシステム。
- ② インターネット環境： オペレーターが問い合わせに対応するため、インターネットを閲覧できるようにすること。
- ③ 予約システム管理画面： 予約状況の確認、変更、キャンセル操作のため、予約システムの管理画面へのアクセス権限を付与する。
- ④ 上記に示すものの他、円滑な業務遂行に必要な環境を受注者の責において整備すること。

(3) 品質管理

- ① 応対品質基準： 丁寧な言葉遣い、正確な情報提供、迅速な問題解決を徹底すること。
- ② 研修： 定期的なシステム操作研修、応対スキル研修、観光情報研修を実施すること。

(4) 連携

- ① コールセンターから発注者へのエスカレーションルールを明確化すること。
- ② システム障害や緊急事態発生時には、迅速に発注者へ報告すること。

(5) 費用

- ① コールセンターの設置費用（初期費用、設備費用等）。
- ② 運用費用（人件費、通信費、システム利用料、保守費用等）。

※通信料などの実費を除く

(6) その他

- ① 上記の他、発注者及び村が業務を遂行するにあたり指示する事項。

7. 業務の適正な実施に関する事項

(1) 個人情報保護

受注者が委託業務を行うに当たって個人情報を取り扱う場合には、白川村個人情報保護条例（平成 14 年白川村条例第 9 号）、白川村個人情報保護条例施行規則（平成 14 年白川村規則第 4 号）に基づき、その取扱いに十分留意し、漏えい、滅失及びき損の防止その他個人情報の保護に努めること。

(2) 守秘義務

村及び受注者は、委託業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用することはできない。また、委託業務終了後も同様とする。

8. 著作権等の取扱いについて

別添著作権等取扱特記事項のとおりとする。

9. 業務の継続が困難となった場合の措置

村と受注者との契約期間中において、受注者による業務の継続が困難になった場合の措置は、次のとおりとする。

(1) 受注者の責に帰すべき事由により業務の継続が困難となった場合

受注者の責に帰すべき事由により業務の継続が困難となった場合には、村は契約の取消しができる。この場合、村に生じた損害は、受注者が賠償するものとする。なお、次期受注者が円滑かつ支障なく当事業の業務を遂行できるよう、引き継ぎを行うものとする。

(2) その他の事由により業務の継続が困難となった場合

災害その他不可抗力等、村及び受注者双方の責に帰することができない事由により業務の継続が困難となった場合、業務継続の可否について協議するものとする。一定期間内に協議が整わない場合、それぞれ、事前に書面で通知することにより契約を解除できる。なお、委託期間終了若しくは契約の取消しなどにより次期受注者に業務を引き継ぐ際は、円滑な引き継ぎに協力するとともに、必要なデータ等を遅滞なく提供すること。

10. 「契約からの暴力団の排除措置に関する措置要綱」に基づく通報義務

(1) 妨害又は不当要求に対する通報義務

受注者は、契約の履行にあたって、暴力団関係者等から事実関係及び社会通念等に照らして合理的な理由が認められない不当若しくは違法な要求又は契約の適正な履行を妨げる妨害を受けたときは、警察に通報しなければならない。なお、通報がない場合は入札参加資格を停止することがある。

(2) 不当介入による履行期間の延長

受注者は、暴力団等による不当介入を受けたことにより、履行期間内に業務を完了することができないときは、村に履行期間の延長変更を請求することができる。

11. その他

本仕様書に明示なき事項、または業務上疑義が発生した場合は、両者協議により業務を進めるものとする。

著作権等取扱特記事項

（著作者人格権等の帰属）

第1 委託業務の実施にあたり、受注者が作成した印刷製本物等（ウェブサイト、報告書等を含む）が著作権法（昭和45年法律第48号）第2条第1項第1号に規定する著作物（以下「著作物」という。）に該当する場合には、当該著作物に係る同法第18条から第20条までに規定する権利（以下「著作者人格権」という。）及び同法第21条から第28条までに規定する権利（以下「著作権」という。）は受注者に帰属する。

2 印刷製本物等に係る原稿、原画、写真その他の素材が著作物に該当する場合には、当該著作物に係る著作者人格権及び著作権（著作者人格権を有しない場合にあっては、著作権）は、提供した者に帰属する。ただし、発注者又は受注者が第三者より利用許諾を得ている素材が著作物に該当する場合については、当該第三者に帰属する。

（利用の許諾）

第2 受注者が作成した印刷製本物等の利用許諾については、その都度、発注者と受注者の協議により別途書面を取り交わし、許諾を得るものとする。

（保証）

第3 受注者は、発注者に対し、印刷製本物等が第三者の著作権その他第三者の権利を侵害しないものであることを保証するものとする。