

サービスレベル要求事項他

1 概要

本書は、料金改定コールセンター運営管理業務の円滑な運営及びサービス品質の向上を図ることを目的とし、受託者が提供する業務サービスの測定ならびに評価について記載するものである。

2 サービスレベル

受託者は、受託業務の実施にあたって、表1に示すサービスレベルを達成するように業務を実施すること。表1に示す内容は、委託者が対応履歴記録または対応音声記録を用いて実施するサンプリング調査等で随時評価することとする。

3 サービスレベルの評価期間

評価は、月を前半（1日から15日）分と後半（16日から末日）に分割し、半月毎に実施する。

4 業務改善

受託者は、表1に示す内容について、確認の都度、受託者の責任において改善するとともに、その結果について、対応の都度委託者へ報告すること。また、改善後においてもその成果が現れているかどうかをモニタリングし、同様の事象が頻発する等、改善効果が見られない場合や委託者が要求した場合には根本的な改善策を検討の上、委託者へ提示し、委託者の承諾を得た後、即時実行すること。

5 見直し

本内容の見直しに関しては、委託者と受託者による協議を実施し、双方が合意した時点で運用に適用することとする。

表1 コールセンターオペレーション業務におけるサービスレベルの評価内容

評価事項	目指すべきサービスレベル	確認方法
回答の正確性	利用者からの問合せ等に関する回答において、回答に必要な正確な情報が利用できる場合、誤った回答が発生しないこと。	対応履歴または通話録音記録
回答の充足性	利用者からの問い合わせ等に関する回答において、回答に必要な情報が十分に利用できる場合、回答内容が不足しないこと。	対応履歴または通話録音記録
入呼の応答率	利用者からの入呼に対して85%以上の応答率を確保すること。なお、 $\text{応答率} = (\text{応答数} \div \text{入呼数})$ とし、入呼数には、あふれ呼数及び放棄呼数を含めること。	日時・週次・月次報告
メール対応の迅速性	利用者からのメール問い合わせに対して、メール受信から24時間以内に回答すること。	メール回答履歴

以上

誤

サービスレベル要求事項他

1 概要

本書は、料金改定コールセンター運営管理業務の円滑な運営及びサービス品質の向上を図ることを目的とし、受託者が提供する業務サービスの測定ならびに評価について記載するものである。

2 サービスレベル

受託者は、受託業務の実施にあたって、表1に示すサービスレベルを達成するように業務を実施すること。表1に示す内容は、委託者が対応履歴記録または対応音声記録を用いて実施するサンプリング調査等で随時評価することとする。

3 サービスレベルの評価期間

評価は、月を前半（1日から15日）分と後半（16日から末日）に分割し、半月毎に実施する。

4 業務改善

受託者は、表1に示す内容について、確認の都度、受託者の責任において改善するとともに、その結果について、対応の都度委託者へ報告すること。また、改善後においてもその成果が現れているかどうかをモニタリングし、同様の事象が頻発する等、改善効果が見られない場合や委託者が要求した場合には根本的な改善策を検討の上、委託者へ提示し、委託者の承諾を得た後、即時実行すること。

5 見直し

本内容の見直しに関しては、委託者と受託者による協議を実施し、双方が合意した時点で運用に適用することとする。

表1 コールセンターオペレーション業務におけるサービスレベルの評価内容

評価事項	目指すべきサービスレベル	確認方法
回答の正確性	利用者からの問合せ等に関する回答において、回答に必要な正確な情報が利用できる場合、誤った回答が発生しないこと。	対応履歴または通話録音記録
回答の充足性	利用者からの問い合わせ等に関する回答において、回答に必要な情報が十分に利用できる場合、回答内容が不足しないこと。	対応履歴または通話録音記録
入呼の応答率	利用者からの入呼に対して90%以上の応答率を確保すること。なお、応答率＝(応答数÷入呼数)とし、入呼数には、あふれ呼数及び放棄呼数を含めること。	日時・週次・月次報告
メール対応の迅速性	利用者からのメール問い合わせに対して、メール受信から24時間以内に回答すること。	メール回答履歴

以上