

1. 業務提供対象

令和6年4月1日から国立劇場の引渡しまでは既存施設及び仮移転先における業務を対象とし、国立劇場の引渡し後から事業終了までは、国立劇場における業務を対象とする。

2. 業務提供場所

【添付資料4-5-9】「事務管理各室性能表」に示す「電話交換室」又は事業者が準備する国立劇場外の業務提供場所で業務を実施すること。また、「第4章. 施設整備」の要求水準で規定する電話交換設備のほかに、業務上必要な機器等を事業者負担で準備し、業務を実施すること。

3. 業務提供時間

休館日を除く日の9時30分～18時15分とする。

4. 業務提供体制

(1) 業務提供体制の整備

- ① 業務実施にあたり、事前に勤務シフト表を作成したうえ、適切な業務運営体制を構築すること。勤務シフト表は、【参考資料5-3-4】「電話受付案内業務に関するデータ」を参考に作成すること。
- ② 本業務を統括管理する業務責任者を配置すること。なお、業務責任者は、本業務の業務従事者並びに他業務の業務責任者及び業務従事者との兼務を可能とする。

(2) 業務従事者の要件

- ① 一般的教養を持ち、適切に電話対応を行うことができる者を配置すること。
- ② 国内での電話交換業務の経験を3年以上有する者であること。
- ③ 所属、氏名及び用件を確認し、取次ぎ並びに伝言等が可能な英会話能力を有すること。
- ④ 苦情等の複雑な内容に対して、適切に電話対応を行うことができる者であること。

5. 業務提供内容

(1) 電話接続等

- ① 代表電話から内線電話への取次ぎを適切かつ丁寧に行い、電話受付案内業務に関する苦情が生じないようにすること。
- ② 内線電話からの呼び返しの応答及び接続替えを適切かつ丁寧に行うこと。

(2) あぜくら会員からの問合せ対応

- ① 振興会の指示に従い、あぜくら会についての一般的な問合せに対応すること。ただし、チケット予約を除く問合せを対象とする。
- ② 会報「あぜくら」の記載内容の説明について、振興会が公表しているHP等の情報をもとに対応すること。
- ③ 会報「あぜくら」の発送・未着に対する問合せがあった場合、適切に対応すること。
- ④ 「三日目の会」入会希望の対応を行うこと。
- ⑤ あぜくら会員からの問合せは、チケット販売支援業務における会員事務局支援の担当者と連携して適切かつ丁寧に対応し、複雑な内容については、振興会の担当部署に取次ぎを行うこと。

(3) 一般からの問合せ対応

- ① 施設案内、公演案内及び交通案内を行うこと。
- ② 外部からの問合せに対し、簡易な内容については適切かつ丁寧に対応し、複雑な内容については、振興会の担当部署に取次ぎを行うこと。