

随 意 契 約 理 由 書

1 業 務 名	お客さまセンター問合せ対応等運営委託業務（2019年度）
2 業 者 名	阪神高速サービス株式会社
3 随意契約理由	<p>本業務は、お客さまからの声を直接聴く阪神高速道路の窓口業務であり、その円滑かつ効率的な実施のためには、お客さま対応にかかる技術を備えていることはもとより、阪神高速道路に関する広範かつ詳細な知識が必要であるとともに、当社のCS向上方針に基づき、当社と一体となって迅速かつ安定的に適切なお客さま対応を構築し、ノウハウの蓄積と品質向上を図り、コンタクトシステムを継続的・安定的に実施できることが必要である。</p> <p>阪神高速サービス（株）は、当社の経営戦略、方針に基づき、当社のグループ会社として、お客さまに満足される質の高いサービスを提供するために設立された会社であり、これまでに当社が行ったCS向上にかかる業務を受託し、当社の業務及び関係部署の役割に精通しているばかりでなく、当社と一体となって本業務におけるお客さまサービスのノウハウの蓄積と品質向上を図ってきたことから、コンタクトシステムを継続的・安定的に実施できる唯一の者であると認められる。</p> <p>よって、阪神高速道路株式会社契約規程第2条第2号の規定により随意契約とする。</p>
阪神高速道路株式会社契約規程第2条第2号の規定による。	