

仕様書

1. 件名

お客様デスク業務に係る派遣職員の受入れ

2. 目的

NEDO 広報部では、外部からの問い合わせに対応する窓口として「お客様デスク」を設置し、電話や問い合わせシステム、メールを通じて各種問い合わせに対応している。お客様デスクは対外的な窓口として、丁寧に且つ迅速、正確に対応することが重要であり、本業務に特化した人員を配置し業務を行っている。本調達では、人材派遣会社からの人材を活用し、広報部の管理のもと、電話対応や問い合わせシステム、メールによる問い合わせ対応を行う人材確保を目的とする。

3. 派遣人員数

1名

4. 派遣期間

2022年6月20日から2023年4月28日まで

5. 就業日、就業時間等

(1)就業日

月曜日から金曜日

(ただし、国民の祝日及び年末年始(12月29日から1月3日)を除く。)

(2)就業時間

9時から17時45分(休憩時間は12時から13時)

実働時間は7時間45分とする。

ただし、実働時間を超える就業を要請することがある。

また、昨今の公衆衛生の状況に鑑み、受注者と協議のうえ就業時間を変更することがある。

6. 業務内容

業務内容は以下のとおり。

(1)電話対応

お客様デスク専用ダイヤル等へ寄せられる外部からの問い合わせに対応し、専用の記録ファイル(Excel形式)に、問い合わせ受信日時・問い合わせ者属性・問い

合わせ内容の概略、対応結果等を記載する。

(2) 問い合わせ管理システムの運用管理

NEDO が使用する問い合わせ管理システム（以下「シナジー」という。）に寄せられる問い合わせに関し、専用の記録ファイル（Excel 形式）に簡潔に記録するとともに、担当部署の回答状況を確認し、未対応部署への定期連絡を行う。広報部が所管する内容の問い合わせについてはシナジーを通じてマニュアル及び広報部の指示に従い回答を行う。また、シナジーを使用する関係部署の担当者の変更となった場合は、システムの登録・更新作業を行う。

(3) 引用転載依頼メールへの対応

NEDO の著作物等に関する引用転載依頼への対応を行い、専用の記録ファイル（Excel 形式）に記録する。

(4) ロゴ使用許諾申請メールへの対応

NEDO のロゴマーク使用申請への対応を行い、専用の記録ファイル（Excel 形式）に記録する。

(5) 日報・月報の配信

日報配信当番の日（週 3 日程度）及び月報配信日（月 1 回）に、指定する NEDO 内関係者あてに、指定のフォーマットに従って問合せ状況をメールで報告する。

(6) 各種庶務業務

必要に応じて、お客様デスク以外の電話取次業務、郵便の授受・回付・発送、ファイリング業務等の各種庶務業務を行う。

7. 派遣職員の要件

(1) ビジネススキル

- ① NEDO 職員（嘱託・派遣職員を含む）と協調して業務を遂行できるコミュニケーション能力があること。
- ② 業務指示者に対し、的確に報告・連絡・相談ができ、機密情報・個人情報の取り扱い、知的財産権、コンプライアンスの重要性を理解し、適切な対応（態度・言動）ができること。
- ③ 電話、メール、対面での対応を含む基本的なビジネスマナーを有し、日本語での円滑なコミュニケーションができること。
- ④ マニュアルを読解してソフトウェアを操作できること。
- ⑤ 理由のない欠勤、遅刻がなく、周囲に不快感を与えない身だしなみであること。
- ⑥ 本業務を遂行する上で健康状態に支障がないこと。
- ⑦ 過去に本人の技能やコンピテンシーに帰する理由により、契約を打ち切られた経験及び派遣先からのクレームがないこと。
- ⑧ 期間中継続して業務に当たることができること。

(2) OA スキル

- ① PC の基本動作について、問題なく利用できること。
- ② Windows10 の環境を問題なく利用できること。
- ③ 「Microsoft Office」のうち、Excel、Word、Power Point、Outlook について、基礎的な操作に慣れており、書式設定、関数、タイピング操作が可能であること。
- ④ PDF について、Adobe Acrobat Reader DC、Just PDF 等を問題なく利用できること。

8. 就業場所

神奈川県川崎市幸区大宮町 1310 番 ミューザ川崎セントラルタワー
NEDO 広報部

9. 派遣料金の支払

- (1) 派遣料金は、実働時間に時間単価を乗じて算出する。
なお、交通費は支給しない。
- (2) 時間外勤務単価については、1 日の実働時間が 7 時間 45 分を超えた場合に 25% 割増した単価を適用する。
なお、22 時以降翌日 5 時まで及び休日勤務に対する時間外勤務単価の割増率については別途協議する。
- (3) 派遣料金は、月末締めとし、月ごとに支払うものとする。

10. その他

- (1) 原則として、派遣職員は全期間を通じて同じ者であること。不慮の事態により派遣職員が勤務を継続できなくなった場合、受注者は速やかに交代の職員を派遣すること。
- (2) 発注者は、派遣職員が派遣先の秩序及び規律を乱すような行為などにより、業務の遂行に悪影響を及ぼすような場合には、受注者に対して派遣職員の交代を求める場合がある。その場合、受注者は速やかに交代の職員を派遣すること。
- (3) 受注者は派遣職員を派遣するに際して、派遣職員に対し当該業務に従事したことにより知り得ることのできた秘密を受注者及び第三者に漏えい又は不当な目的に利用することのないよう周知徹底を図るとともに、これを遵守させること。
- (4) 労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律を遵守すること。
- (5) 比較対象労働者については、別添「比較対象労働者の待遇等に関する情報提供」のとおりとする。