

コンタクトセンター運營業務委託 評価項目一覧

番号	項目名	記載内容
①	業務実績	次の内容に係る過去３年以内の受託件数と受託先 ・政令指定都市、都道府県または大都市等の総合型コールセンター ・中核市の総合型コールセンター ・中核市以上の規模の官公庁の専門型コールセンター ※メール対応をしている場合は、その旨を明記すること
②	委託費	消費税を除く、５年間の金額を記載すること ※提案書には記載しない(別途、見積書を提出)
③	運用開始までの全体計画	運用開始までに、システム構築、人材教育、マニュアル等の準備等のスケジュール概要（およその時期が確認できる程度のもので可）
④	運用場所 運営施設	・立地の優位性、運営施設の耐震性、緊急対応発生時の業務継続性や拡張性等 ・運営施設等の所有や契約関係の安定性等
⑤	多言語対応	・サンキューコールかわさきで対応可能な言語及び具体的な対応方法 ・本庁舎総合案内電話、区役所代表電話で対応可能な言語及び具体的な対応方法
⑥	受付媒体	電話、電子メール、FAX、手紙以外の受付媒体の提案があれば記載すること
⑦	事務設計・マニュアル等の整備	効果的・効率的な事務を行うために工夫する内容等
⑧	統合実施業務の実施数	・予約受付業務：年間の受付総件数及び受付総件数内での最大実施事業数 ・イベント等案内業務：年間の案内総件数及び案内総件数内での最大実施事業数 ・ヘルプデスク業務：年間の受付総件数及び受付総件数内での最大実施事業数
⑨	サービスレベル サンキューコール対応業務	・平均応答速度 ・平均応答率 ・平均通話時間 ・平均後処理時間 ・一次完了率 ※実績値を上回る提案ができる場合は、根拠となる工夫等について記載すること
⑩	サービスレベル 本庁舎代表電話交換業務	・平均応答速度 ・平均応答率 ・平均通話時間 ・平均後処理時間 ・一次完了率 ※実績値を上回る提案ができる場合は、根拠となる工夫等について記載すること
⑪	サービスレベル 区役所総合案内電話交換業務	・平均応答速度 ・平均応答率 ・平均通話時間 ・平均後処理時間 ・一次完了率 ※実績値を上回る提案ができる場合は、根拠となる工夫等について記載すること
⑫	情報共有・活用	・問合せに有効な対応資料を効率的かつ効果的に検索するためのシステムや事務設計 ・市職員等が活用できるデータを提供可能である場合は記載すること ・FAQ の情報更新や活用方法があれば記載すること

番号	項目名	記載内容
⑬	トラブル防止策と対応体制	応対業務での誤案内・クレーム等のトラブルを防止するための対策、また、不当行為やトラブル発生時の対応体制や対応方法
⑭	市民の声の分析及び提案	市民の声をコンタクトセンターの運営や市政運営等に活かすための分析及び提案を行うためのノウハウや体制等
⑮	システム面の情報セキュリティ対策	不正アクセス、漏洩、改ざん等に対するシステム上のセキュリティ対策、システム障害発生時の対応策や体制等
⑯	物理的セキュリティ対策（入退出管理等）	入退出管理や私物の持ち込みに対する管理、メモ等の廃棄方法等の物理的な対策
⑰ -1	非常時の対応 （停電対策、建物 障害対策）	・停電時の非常電源による対応可能時間、インターネット環境、電気供給完全停止時のアナログ回線数、受託者が用意するバックアップセンターでの対応の有無等 ・火災等の建物障害時における、業務継続性の確保
⑰ -2	非常時の対応 （音声ガイダンス システム）	番号選択等により、最新の避難所開設情報等が案内できるシステム 案内内容は、随時、遠隔操作によって登録できる形とする
⑰ -3	非常時の対応 （情報共有システ ム）	各区や避難所、被害状況等の最新情報を、コンタクトセンター及び庁内で共有できるシステムの提案ができる場合は記載する
⑰ -4	非常時の対応 （災害時の拡張 性）	「応対要員の増員」や「遠隔地でのバックアップセンターでの運営」など、非常時に別途契約により、迅速に対応が可能な拡張性の提案ができる場合は記載
⑰ -5	非常時の対応 （運営計画・要員 体制）	台風等の自然災害や鉄道各社の計画運休、インフルエンザの流行などがあっても、継続運営を可能とするための計画や体制
⑱	要員体制 （通常時の席数）	通常時の応対要員及びＳＶ等の席数やシフト体制などの配置計画
⑲	要員体制 （繁忙時・閑散時 の席数）	・繁忙時の応対要員及びＳＶ等の席数やシフト体制などの配置計画 ・閑散時の応対要員及びＳＶ等の席数やシフト体制などの配置計画
⑳	要員数	確実な配置計画を可能とする常時登録される応対要員及びＳＶの人数
㉑	要員の能力	手配する要員の能力や資格、経験等

番号	項目名	記載内容
②②	要員の スキルアップ	・ 事前教育の方法や期間 ・ モニタリング等を利用した O J T の体制 ・ 継続して応対知識や能力の向上を図る取組
②③	要員の定着率の向 上と安定雇用	・ 同様の業務における最新の年間定着率（１００％－離職率）実績 ・ 定着率向上のための取組や安定雇用体制の維持に向けた取組・工夫
②④ -1	システム (音声ネットワー ク)	P B X への接続構成、効率的な電話の割り振りなど、音声システムに関する優位性
②④ -2	システム (応対履歴システ ム)	効率的な応対履歴の入力や柔軟な検索条件の設定など、応対履歴システムに関する優位性
②④ -3	システム (メールフォー ム)	利用者の利便性及び個人情報の管理等を考慮したメールフォームのレイアウトや仕組み
②⑤	設備機器	利用するサーバーやパソコン機器等の規格、用意する電話回線数、その他、効果的な運営に役立つ設備
②⑥	その他提案事項	提案金額内で、効率的・効果的に運営を行うための提案事項がある場合は記載