

総合コンタクトセンター導入業務 評価結果

提案事項	提案要求項目	評価の視点	配点	株式会社ベルシステム24	パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社BPO事業本部
価格に係る評価	—	—	10	3	8.3
受託実績	自治体におけるコンタクトセンターの導入・運用実績を示し、提案すること。 また、当該実績のある自治体の人口規模を記載し、可能な限り自治体名も記載すること。	・コンタクトセンターの導入・運用実績を有しているか。 ・本市と同規模又は同規模以上の自治体の実績を有しているか。	5	2.5	1.3
業務理解と基本方針	市民デジタルプラットフォーム構想を踏まえ、コンタクトセンターのあるべき姿を整理し、これをどのように実現するのか、具体的な方針・方向性を提案すること。	・コンタクトセンターのあるべき姿について、具体的な考え方が提示されているか。 ・コンタクトセンターのあるべき姿の実現に向けた具体的な方針・方向性が提示されているか。 ・具体的な方針・方向性が市民デジタルプラットフォーム構想と整合しているか。	5	2.5	2.5
	本市では、今後ホームページや郵送物に記載する各所管課の連絡先を代表電話番号に切り替えたいと考えているため、この変更に関する進め方やサポート内容を提案すること。また、これを踏まえたコンタクトセンターにおける想定問い合わせ件数について提案すること。 ※想定問い合わせ件数は、令和8年度から令和11年度までの年度毎に、想定するすべてのチャネルによる問い合わせ件数の内訳を示すこと。なお、想定問い合わせ件数の増減量に関する評価は次項目のサービス管理指標を持って行うこととする。	・職員の問合せ業務の負担軽減に資するサポートが提案されているか。	5	2.5	2.5
	業務仕様書第3章 品質管理 1 サービス管理指標に記載のサービス管理指標について、以下の事項に留意し、具体的に提案すること。 ・サービス管理指標は、インプット指標からインパクト指標までをロジックツリー等により整理して提案すること。 ・利用者満足度調査を実施し、これにより測定する指標を含めること。	・具体的な方針・方向性に沿ったサービス管理指標がロジックツリー等を用いて具体的に提案されているか。 ・目標値として高度な水準となっているか。 ・業務の目的に対して有効な利用者満足度調査が提案されているか。	5	2.5	2.5
システム構築	コンタクトセンターで利用するシステムの構成、機能、将来の拡張性（クラウドPBX/CTIの機能、庁舎内での利用）について提案すること。	・コンタクトセンターで利用するシステムについて構成するソフトウェア、ネットワーク、その他必要機器が具体的に示されており、その安定性や信頼性が具体的に提示されているか。	6	3	3
		・電話システムの将来の拡張性（市役所全体へ展開し職員利用）と拡張後の経済性について、具体的な提案がされているか。	4	2	2
ナレッジ運用	ナレッジ改善について具体的な方策や工夫を提案すること。 また、提案に沿ったナレッジ改善のプロセスの実例を示すこと。	・コンタクトセンターの運用実績等を適切にナレッジへ還元し、市民がWEB等で「自己解決」できる仕組みを継続的に運用できる提案となっているか。	6	3	6
	岡崎市ヘルプポータルに掲載されているよくある質問から任意によくある質問を選択して、前項の提案内容を踏まえた改善を提案すること。 ただし以下の事項に留意すること。 ・改善前と改善後が分かるようすること。また、改善点についてどのような観点からの改善かを明らかにすること。 ・画面のレイアウト等の改善は対象外とし、改善はよくある質問のタイトル、本文及び参考URLに限ることとする。	・運用実績等をナレッジへ還元するための知見を有していることが示されているか。	6	1.9	4.5
準備業務	準備業務を実施する体制（本市との役割分担及び組織として有する資格等の有無を含む。）、プロジェクト委員（統括責任者、品質管理責任者、管理者及び作業担当者等）及び連絡体制について提案すること。 また、要員については、次の事項を含めること。 ・受託候補社内での同内容の業務における経験年数 ・業務経験 ・業務期間における他案件従事の有無 ・類似案件従事の有無	・準備業務の実施体制について、次の観点が満たされた提案となっているか。 ・役割分担の明確さ ・組織体制の適切さ ・プロジェクト委員について、記載事項が適切に示されており、プロジェクトの各々の要員として適切な人材がアサインされているか。 ・本市との連絡体制が適切に構築されているか。	5	1.3	2.5
	運営開始までのスケジュールについて、作業開始から運用開始までのスケジュール案を作業工程等が分かるよう詳細に提案すること。	・スケジュール案に運用開始の遵守に必要な作業項目、期間及びマイルストーン等の具体的な要素を含め、図等を用いながら分かりやすく提案されているか。 ・本市との役割分担が示されており、本市の負担軽減を考慮した妥当なスケジュールが提案されているか。	5	2.5	2.5
運営体制と人材育成（教育・研修計画）	コンタクトセンターの運営体制（運営日及び運営時間・対応言語）、要員（統括責任者、品質管理責任者、管理者及び作業担当者等）及び連絡体制について提案すること。 また、主要な要員については、次の事項を含めること。 ・受託候補社内での同内容の業務における経験年数 ・業務経験 ・業務期間における他案件従事の有無 ・類似案件従事の有無	・運営体制について、明確で適切な提案となっているか。 ・運営に関する主要な要員が適切に示されており、適切な人材がアサインされているか。 ・本市との連絡体制が適切に構築されているか。	5	2.5	2.5
	AI等のデジタル技術を活用したコンタクトセンター業務の高度化や省人化について提案すること。	・本業務の目的達成や費用削減のために、AI等のデジタル技術を有効活用することができているか。 ・運営期間内において技術の進歩を有効活用する姿勢があるか。	5	2.5	2.5
	オペレータ等の確保及び教育・研修に関して具体的な計画を提案すること。	・新規オペレータ等の確保及び教育・研修について具体的に提案されているか。 ・オペレータ等に対する継続的な教育・研修について具体的に提案されているか。	5	3.8	2.5
	業務仕様書第3章 品質管理 2 報告業務に記載の報告の詳細及びサービス管理指標が目標値を下回っている場合の対応について具体的に提案すること。 業務仕様書第4章 その他 3.業務終了時の引継ぎ について、運営期間が満了し、次期受託者が決定した場合の具体的な引継ぎ内容を提案すること。	・サービス管理指標の目標値を達成するために適切なモニタリングや改善が実行できる提案となっているか。 ・運営期間終了時に円滑な業務の引継ぎができる提案となっているか。	3	1.5	2.6
セキュリティ・BCP	業務仕様書第2章 1 運営場所及び施設要件のうち (1) 設置場所 及び (2) 建物要件に記載の内容について、具体的な内容を提案すること。	・設置場所や設置要件について、コンタクトセンターの安定性や信頼性を高めるものとなっているか。	4	2	4
	以下の場合における運営体制（運営方法、運営場所、代替要員等）及び連絡体制について提案すること。 ・地震、風水害 ・長時間の停電 ・システム設備の故障 ・感染症等の発生 また、これらの場合において運営時間延長を行う場合の費用負担について提示すること。	・非常時におけるコンタクトセンターとしての役割を具体的に設定し、その役割を果たすために必要な運営体制や連絡体制が具体的に提案されているか。	6	4.5	4.9
追加提案	本市に有益な追加提案（他の提案要求項目と重複しないものに限る。）について、具体的に提案すること。 ・当該追加提案に係る費用積算表に含まれない本市の費用負担の有無、及び費用負担がある場合はその費用を示すこと。	・提案が有益であり、費用等を含め実現性が高い場合のみ加点とする。 提案例：地域貢献、業務改善、時間外・休日等の運営、システムの拡充、災害対策	8	2	4.5
合計				47.5	63.1