

神戸市コンタクトセンター等構築・運用業務
入札資料作成要領

令和6年3月

神戸市

1. 遵守確認事項の記載

提案書は、遵守確認事項の内容説明に記述された要件一覧を遵守または達成するか否かに関し、遵守確認欄に○×を記入すること。

遵守確認事項に×がある場合は、失格となる。

2. 提案書の構成及び記載事項

提案書は、神戸市コンタクトセンター等構築・運營業務委託仕様書及び落札者決定基準、本入札資料作成要領の内容を踏まえ、評価項目の分類（大項目～中項目）に従って作成し、提案書頁番号欄に該当する提案書の頁番号を記入すること。

評価項目のうち、必須項目については、ひとつでも評価が0となる場合は失格となる。任意項目については、提案内容に応じて加点する。

提案要求事項における各項目の内容は以下のとおり。

| 提案を求める内容 | |
|----------|---|
| 1 | 業務の実施方針等 |
| 1.1 | 本業務における基本方針(必須項目) |
| | 本業務を実施する上で、本市が意図する目的や趣旨、その背景、基本的な考え方や制度、受託事業者に求める事項を踏まえた上で、本業務における応札者の基本方針等を明確かつ適切に記述する。 |
| 1.2 | 経営状況(必須項目) |
| | 直近2事業年度の決算書類等により、経営状況及び財務状況について記述する。 |
| 1.3 | 業務実績(任意項目) |
| | <ul style="list-style-type: none">・本業務と類似する、自治体の代表電話交換業務または総合コールセンター業務について運営実績を有している場合は、その内容を具体的・客観的に記述する。対象業務数が10件以上ある場合は10件の詳細を記載すること。・本業務と類似する民間企業を含めたコンタクトセンター業務について運営実績を有している場合は、その内容を具体的・客観的に記述する。対象業務数が10件以上ある場合は10件の詳細を記載すること。・詳細は、委託者名(民間企業の場合は不要)、受託業務名、業務概要、自治体の人口規模、年間受電件数、年間応対件数(電話以外)、実施期間等を記述する。 |
| 2 | 実施計画・セキュリティ対策 |
| 2.1 | 業務遂行計画(必須項目) |

- ・業務稼動に向けた準備業務や稼動計画について、具体的に記述する。
- ・要員数、体制、役割分担を明確に記述する。
- ・各個別業務を含めた本業務全体を遅滞なく的確に遂行するための人員が確保できているか具体的に記述する。
- ・主たる業務予定場所が神戸市内である旨を記述する。
- ・運営場所が入る施設の耐震性と停電対策、業務スペースのフロア(レイアウト)図を具体的に記述する。

2.2 情報セキュリティ対策(必須項目)

- ・基本的なセキュリティ対策として、ISMS/ISO27001 の認証又はこれらと同等以上の認定・認証を取得していれば、登録認証番号、取得組織名など取得情報があきらかになるよう具体的に記述する。
- ・再委託先がある場合は再委託先も含めた監理方法を具体的に記述する。
- ・内部監査規定等の整備や教育研修計画、定期的な報告手続きを具体的に記述する。
- ・本業務を実施するうえで導入する設備による対応、機器類の廃棄の際の手続きを具体的に記述する。
- ・外部サービスを利用する場合は、本市のセキュリティポリシーに遵守していることを前提とし、受託者側でセキュリティ実施手順書の作成やセキュリティ事故により要件を満たせなくなった場合の代替手段を具体的に記述する。

2.3 初期研修計画・試行実施(必須項目)

- ・本業務従事予定者が、本業務に関する本市の考え方、各工程の業務内容を正確に理解し、遂行するために必要な能力を身に着けるための事前および業務期間中の研修について、研修の内容、実施時期、研修時間等具体的に記述する。
- ・試行業務の実施計画、テスト範囲を含めたプロジェクト管理計画を具体的に記述する。

3 業務運営

3.1 実施体制(必須項目)

(必須項目)

- ・コンタクトセンターのフロントオフィス管理者(業務監督者、スーパーバイザー)の職務実績、スキル、マネジメント能力、十分な配置計画を具体的に客観的に記述する。
- ・本市の業務を実施するための業務監督者・スーパーバイザーとしての必要な資質や教育計画を記述する。・フロントオフィスのオペレーターやリーダーについて、必要十分な人員配置計画を記述する。
- ・欠員が生じた場合や、入電量の繁閑に応じて配置を柔軟に行える人員配置計画を記述する。
- ・本市の業務を実施するために、オペレーター、リーダーに必要な資質や教育計画を記述する。・人材定着のための取り組みを具体的に記述する。
- ・庁内サポートデスク業務について、広報媒体や Web サイトの確認も含め、所管課との業務連携を適切に行うことができる人員配置計画を具体的に記述する。
- ・バックオフィス業務は、問い合わせ数を削減し、市民の自己解決を促進するにあたり十分な人員配置計画及び体制を具体的に記述する。
- ・本市の業務実施するために、バックオフィス業務を行う人員に必要な資質、教育計画を具体的に記述する。・人材定着のための取り組みを具体的に記述する。

| |
|--|
| <p>(任意項目)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・従事者の人材確保にあたって、神戸市域における雇用増に貢献するような内容があれば、採用方針・採用計画・採用手法を具体的に記述する。 ・応対言語について、英会話が堪能な者が配置されている、あるいは、三者間通訳の対応が可能な場合は、その対応方法を具体的に記述する。 ・英語以外の多言語に対応できるシステムとなっている場合は、その仕組みを具体的に記述する。 |
| <p>3.2 業務従事予定者の研修・事故防止(必須項目)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・稼働開始後のコンタクトセンター要員のスキル設定や研修計画、計画で工夫した点を具体的に記述する。 ・再委託先も含め、従事者の守秘義務や担当業務外の情報を扱えない体制・仕組み及び実績を具体的に記述する。 ・捏造や改ざん防止対策や、個人情報を含む書類や記録媒体等の部外への持ち出しを防止する方策、違反時のペナルティなどの効果的な方策を具体的に記述する。 |
| <p>3.3 BCP 対策(必須項目)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・複数拠点運用や在宅などのリモートによる対応を併せて可能とするなど、実施場所やBCPへの考え方、対策を具体的に記述する。 ・地震や台風、感染症等の影響により、交通機関が途絶し、オペレーター等が出勤できない場合においても、業務への支障を最小限に留め、運営できる体制を具体的に記述する。 |
| <p>3.4 緊急時対応(必須項目)</p> <p>システム障害が発生した際に、電話設備や通信回線、IT機器等に障害が発生した場合における業務継続について具体的な対策を記述する。</p> <p>事件・事故等の発生時、本市への問い合わせが急増することが予測される緊急事態が発生した場合に、ICT・音声設備などを活用して回避できる計画や対策を具体的に記述する。</p> |
| <p>3.5 分析・品質管理</p> <p>(必須項目)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本市の示すサービスレベルの達成に向けた調査・分析方法や実施方法を具体的に記述する。 ・人材の品質を維持するためのスキルレベルや教育が行われる計画を具体的に記述する。 ・コールリーゾンの把握やナレッジの蓄積・共有及び本市への改善提案に向けた分析やその改善策を具体的に記述する。 ・市民満足度調査の実施内容、調査方法が具体的に記述する。 ・市民満足度調査を踏まえた改善方を具体的に記述する。 <p>(任意項目)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オペレーターの誤回答や誤転送が発生した際の初期対応策を具体的に記述する。 ・オペレーションミスが発生した際の原因分析および再発防止にかかる改善策を具体的に記述する。 |
| <p>4 システム構成・運用</p> |
| <p>4.1 電話系システム(必須項目)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クラウド型PBXの導入を含め、内線網や電話系システムの構成や運用方法を具体的に記述する。 |

| | |
|-----|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・IVR や SMS を活用して、入電集中時や時間外の市民対応を行うための構成や運用方法を具体的に記述する。 |
| 4.2 | Web システム(必須項目) <ul style="list-style-type: none"> ・カスタマーポータルサイトの機能や構成、分量、運用方法と合わせて、電話による問い合わせを削減するために効果的な構成を具体的に記述する。 ・問い合わせフォームの項目や所管部署への引継ぎ方法などの運用方法を具体的に記述する。 ・FAQ システムの具体的な画面構成や市民向け UI、オペレーター向け UI、管理画面(職員向け UI)、検索機能や運用方法と合わせて、市民が自己解決をするために効果的な構成を具体的に記述する。 ・チャットボット・有人チャットの機能の具体的な画面構成や掲載場所、市民向け、オペレーター向け UI、運用方法を具体的に記述する。 ・オペレーターがオフライン状態にある場合なども含めた運用方法を具体的に記述する。 |
| 4.3 | オペレーター支援機能の充実(必須項目) <ul style="list-style-type: none"> CTI、音声認識システムの活用等により、オペレーターの所作のサポートや、対応品質向上に繋がる機能・運用方法を具体的に記述する。 |
| 4.4 | 内線番号検索(必須項目) <ul style="list-style-type: none"> ・本市の有する課題や電話帳データの構造を理解し、オペレーターから職員へのエスカレーションをスムーズに行うことができる検索機能や運用方法を具体的に記載する。 ・本市が想定する具体的な要件をどの程度満たしているか、仕様書別紙 10 を記載のうえ提出する。 |
| 4.5 | 任意要件への対応(任意項目) <ul style="list-style-type: none"> ・SNS(本市公式 LINE 等)との連携において、有用な施策を具体的に記述する。 ・生成系 AI を用いた運用の効率化やサービス向上策を具体的に記述する。 ・BI システムの具体的な画面構成や UI が具体的に記述されており、本市職員が対応品質の状況を可視化するにあたり具体的な構成を記述する。 |
| 5 | 業務実施に向けた提案 |
| 5.1 | 分析・業務改善・問い合わせ削減に係る提案(必須項目) <ul style="list-style-type: none"> ・職員の負担軽減及び市民の自己解決促進に向けた、原因分析・削減方法について具体的かつ実現性の高い方策が示されており、それに基づいた改善策の提案を具体的に記述する。 ・FAQ や電話帳データを適切に更新できる手順を具体的に記述する。 ・所管課へのフィードバックが適切に行うことができる分析体制や連携体制を具体的に記述する。 <p>想定対応件数を達成するために、電話からメールやチャットボット等にデジタルシフトさせる方法と計画を具体的に記述する。</p> |
| 5.2 | その他追加提案(任意項目) <ul style="list-style-type: none"> 仕様書に含まれない追加提案がある場合は記述する。 |
| 6 | 地元企業による加算 |
| 6.1 | 地元企業加算 |

記述不要(※入札説明書における「提出書類」の「①入札参加資格審査申請書」「②神戸市物品等競争入札参加資格認定通知書の写し」、市内に支店・事業所等がある場合は、「⑩その存在が証明可能な資料」、共同企業体での参加を希望する場合は、「⑪共同企業体協定書の写し」を参考に評価する)

3. 提案書作成にあたっての留意事項

- ・ 提案書はA4サイズで作成すること。(図面等など一部A3でも可)
- ・ 提案書は50ページ以内で作成することとし、ページ番号を付すこと。A3で作成されたページは1枚を2ページとする。仕様書別紙10はページ数に含めない。
- ・ また、電子データの作成にあたっては、本市職員がAdobe Acrobatで閲覧できるソフトを使用すること。本市職員が文字検索できるように作成すること。ただし、【様式7】質問書のみExcelで提出すること。
- ・ 提案書とあわせて、「落札者決定基準」の「提案書頁番号」欄に該当する提案書の頁番号を記載したものを作成すること。
- ・ 提案書を評価する者が特段の専門的な知識や業務に関する一切の知識を有していなくても評価が可能な提案書を作成すること。必要に応じて、用語解説などを添付すること。
- ・ 提案書のうち1部は社名を表紙に記載すること。(これを正本とする)このほか、副本を作成すること。副本には会社名、会社ロゴなど提案事業者が類推されるような表現は含めないこと。

4. その他補足事項

- ・ 提案書等で表明された内容については、契約の基本方針となる。また、提案書等は契約を締結する際の契約書類の一部として使用することがある。