

徳島県庁コールセンター等運用業務に関する企画提案書作成要領

本要領は、「徳島県庁コールセンター等運用業務に関する企画提案仕様書」（以下「企画提案仕様書」という。）に基づき企画提案を行うため、「徳島県庁コールセンター等運用業務に関する企画提案書」（以下「企画提案書」という。）の作成要領を記述したものである。

1 企画提案書の作成方法

- (1) 表題は「徳島県庁コールセンター等運用業務に関する企画提案書」とすること
- (2) 企画提案仕様書に基づき、下記「2 企画提案書の記載内容」に掲げる事項を漏れなく記載し、「提出書類一覧」に掲げる書類とともに提出すること
- (3) 用紙の大きさはA4判とすること。ただし、図表等については、A3判の用紙をA4サイズに折り込むことも可とするが、ページ数は2ページと数える。
- (4) 企画提案書は、表紙、目次等を除いた実質的なページ数を20ページ以内とすること
- (5) 1部は袋綴じし、社名を表紙に記入したうえ、競争入札参加資格審査申請の際届けた使用印鑑を押印すること。提出者の担当部門及び責任者を明示すること
- (6) 押印しない企画提案書（表紙に社名を記述しないこと）を9部提出すること
- (7) (6)の企画提案書には、会社名及び会社名を類推できる表現を入れないこと
- (8) 企画提案書の内容をまとめた概要（A4判1ページ）についても別途作成の上、提出すること
- (9) 企画提案に当たって、企画提案仕様書の記載内容に実現が困難な機能、より効果的な手法等がある場合については、理由、改善方法等を記載の上、企画提案書の内容に盛り込むこと
- (10) 企画提案書は、コールセンター業務等に関する専門的な知識を持たない者でも理解できるよう分かりやすい内容とすること

2 企画提案書の記載内容

(1) 電話対応業務について

① 転送先業務担当部署の判断方法

コールセンター内で解決できなかった場合の転送先業務担当部署の判断方法及び業務担当部署への引き継いだ案件の対応履歴システムへの登録（更新）方法について記載すること

② F A Qについての熟知、電話対応時間の短縮や対応履歴の処理に要する時間の短縮方法

- ・ F A Qについての熟知の方法及び確認の方法に工夫の提案があれば記載すること
- ・ 電話対応時間の短縮に向けた取り組み方法及び検証方法が検討されていれば記載すること
- ・ 対応履歴の処理に要する時間の短縮に向けた取組方法及び検証方法が検討されていれば記載すること

③ 県政等の関連情報や行事予定等の情報収集

一次回答率を向上させるための県政等の関連情報や行事予定等の入手方法等を記載すること

④ オペレーター等の対応品質向上のための取組

品質向上のための取組を記載すること

⑤ 業務マニュアルの作成・更新、各種報告書の作成

業務内容を具体的に記載すること

⑥ 問題発生時及び緊急時並びに災害時の業務ルールの整備

不測の事態等発生時における原因の分析と改善に向けた取組方法を記載すること

(2) 県庁舎見学案内について

- ① 県庁舎見学の実施方法
県庁舎見学に工夫の提案があれば記載すること
- ② 対応品質向上のための案内員の研修方法
品質向上のための取組を記載すること
- ③ 業務マニュアルの作成・更新、各種報告書の作成
業務内容を具体的に記載すること
- (3) 要員要件（スーパーバイザー、オペレーター及び案内員）
 - ① スーパーバイザー（S V）
 - ・ 指導的役割を持ち、困難事例を適切に処理する能力を有するS Vを配置する計画を記載すること
 - ・ または、現在配置するS Vが定まっていない場合であっても、それらの能力を有する者の配置が可能なことを明確に記述すること
 - ・ スーパーバイザーの雇用の考え方（条件（居住地）等）について記述すること（地元雇用に対する積極的姿勢）
 - ② オペレーター
 - ・ 本業務を遂行するために配置予定の要員の保有する資格、能力、経験等について記載すること
 - ・ オペレーターの雇用の考え方（条件（居住地）等）について記述すること（地元雇用に対する積極的姿勢）
 - ③ 案内員
 - ・ 本業務を遂行するために配置予定の要員の保有する資格、能力、経験等について記載すること
 - ・ 案内員の雇用の考え方（条件（居住地）等）について記述すること（地元雇用に対する積極的姿勢）
- (4) 要員配置（シフト体制）
 - ・ コールセンター運用時間内（繁忙時間等考慮）のオペレーターの配置状況について記載すること
 - ・ 案内員の配置状況について記載すること
 - ・ 突発的な欠員に対する迅速な補充要員の体制について記載すること
 - ・ 業務実施状況の管理・監督体制について記載すること
- (5) 対応品質指標の作成
指標等の内容及び指標達成のための方策を記載すること
- (6) コンプライアンス体制
プライバシーポリシー及び情報セキュリティポリシーについて記載すること
- (7) 費用計画の検討
 - ・ 経費見積書（任意様式）
 - ・ 積算内訳書を添付のこと（任意様式）

○ 経費見積りの基本条件

「徳島県長期継続契約に関する条例第5号及び第8号」該当により、令和9年6月30日までの長期継続契約とするため、令和9年6月30日までの経費について見積もること
 なお、令和7年度以降の徳島県の歳入歳出予算において、委託料が減額され、又は削除された場合には、契約を解除できるものとする。その際、契約の解除により損害を受けた場合であっても、受託者は県に対し、損害賠償の請求はできないこととする。
 また、令和6年度の見積額は、次表の金額の範囲内であること

| 令和6年度 | 予 算 額 |
|---------------------------|----------------|
| 令和6年度（令和6年7月1日～令和7年3月31日） | 13,884千円（消費税込） |

- 経費見積書等について
 - ア 「経費見積書」は年度別の経費を見積もること
 - イ 「企画提案仕様書」に記載の業務内容を実現するために必要となる経費を見積もること
 - ウ 「経費見積書」には、経費見積りの根拠となった年度ごとの積算内訳書（任意様式）を添付すること

(9)実績等

類似受託業務の実績等及びその内容

- ・ 類似の国、地方自治体コールセンター等の受託実績及びその内容について、可能な範囲で記載すること
 - ① 国・地方自治体・会社名（複数ある場合は1団体毎に②から④について記載）について、記載すること
 - ② 業務内容
業務の内容について記載すること
 - ③ 開始時期（終了時期）
運用開始年月日（運用終了年月日）を記載すること
 - ④ その他
その他、特記すべき事項があれば記載すること