

提案内容評価表

評価項目			評価事項	基礎点	加算点	配点
必須項目	コールセンター業務運営体制	本市の委託内容、業務規模を十分に理解し、適切な役割による運営体制であるか。	80	2	90	
	建物の構造等	コールセンター及びデータセンターは、仕様書に記載された仕様を満たしているか。また、停電、地震等の不測の事態に対応できるものとなっているか。				
	電話受付システムの機能	仕様書に記載された機能が備わっているか。また、オペレーターの対応時間短縮や入力誤り防止の効果が期待できる仕様となっているか。		2		
	インターネット受付システムの機能	仕様書に記載された機能が備わっているか。また、申込者の操作時間短縮や入力誤り防止の効果が期待できる仕様となっているか。		2		
	その他のシステムの機能	仕様書に記載された機能が備わっているか。また、効率化、利便性が期待できる仕様となっているか。		2		
	セキュリティ対策	施設セキュリティ及び情報セキュリティ対策は十分か。		2		
	システム保守	日常保守の内容、体制は十分か。また、受付業務に支障をきたさないよう、トラブル等に迅速対処できる連絡体制が構築されているか。				
	信頼性及び危機管理対応	システムに障害が発生した場合に、業務を継続することができること、システムを一定時間内に復旧できることなどの対策が講じられているか。				
	統計情報や対応記録等の報告	提出すべき統計情報や対応記録等の報告書が適切であるか。				
	管理方法	運用開始までのスケジュール、体制等の業務進行管理方法が適切であるか。				
評価項目			評価事項	配点	配点	
提案項目	システムの付属機能	システムに利便性の見込まれる機能が提案されており、業務効率が向上すると考えられるか。	4	30		
	顧客満足度向上のための取組	顧客満足度向上のため、具体的な指標を独自に設定し、その指標に対するサービスレベルの提案がなされているか。	4			
		電話受付について、高い応答率の維持など利便性の高い申込み環境となるような、具体的なサービスの提案がなされているか。	4			
		インターネット受付について、電話受付と同品質での受付が可能となるような、具体的なサービスの提案がなされているか。	4			
	コールセンター要員のスキルレベルの確保	配置するオペレーター及びスーパーバイザーの能力、経験、知識等は十分か。（具体的な経験内容や客観的な資格等についても記載すること。）	4			
	コールセンター要員のスキルレベルの向上	顧客満足度向上や効率向上に資するために必要な応答スキルが明確化されており、それを身に付けるための教育・訓練方法が具体的に提案されているか。	4			
	品質管理に関する取組	品質マネジメントシステム（ISO9000等）や情報セキュリティマネジメントシステム（ISO/IEC27001等）など、業務に関連するマネジメントシステムの導入実績はあるか。	2			
	環境及び福祉に関する取組	環境マネジメント規格（ISO 14001等）の取得や障害者雇用の促進、これからの1000年を紡ぐ企業認定などについての実績はあるか。	2			
	他の地方公共団体での実績	コールセンター運営業務の実績及び提案しているシステムの他都市における導入の実績はあるか。 ※ 政令指定都市又は中核市において、本仕様に定める大型ごみ・死骸収集申込みに係る業務と同様の業務を受注した実績がない場合は失格とする。	2			
合 計					120	

- 注1) システムの付属機能については、プレゼンテーション時に必ず詳細について説明すること。
 注2) コールセンター要員のスキルレベルについては、それを確認できる書類を付属資料として提出すること。
 注3) 他の地方公共団体での実績については、それを確認できる書類（契約書の写し、受付件数の実績等）を付属資料として提出すること。