

自動車リサイクルコンタクトセンターの構築、移行および運用に関する業務の委託

入札仕様書

2020年11月

公益財団法人 自動車リサイクル促進センター

目次

1	自動車リサイクル制度概要	1
1.1	自動車リサイクル法の概要	1
1.2	コンタクトセンターの位置づけ	2
1.3	現在の運用体制	3
2	委託内容	4
2.1	委託内容全般における要件	4
2.2	コンタクトセンターの契約期間	4
2.3	立地要件	4
2.4	稼働日・稼働時間	4
2.5	委託業務の概要	5
2.6	管理指標の順守	7
2.7	運用法人が定める要件	7
2.8	各業務の業務量	7
2.9	委託業務のサービス形態	7
2.10	不測の事態への備え	7
2.11	移行に係る想定スケジュール	7
3	システム・設備・機器	8
3.1	コンタクトセンターが使用する各システム	8
3.2	設備・機器	9
3.3	自動車リサイクルシステム	10
3.4	ナレッジ管理システム	11
3.4	チャットボットシステムの新規構築および管理	11
4	契約時の留意事項	12
4.1	契約形態	12
4.2	仕様変更	12
4.3	本業務の再委託	12
4.4	役務の提供における品質保証	12
4.5	CC 委託先業者に起因する問題への対応	13
4.6	守秘義務	13
4.7	損害賠償	13
4.8	契約終了時の要件	13
5	その他特記事項	13

<別添>

- 【別添 01】要員スキル一覧
- 【別添 02】報告書・提出物一覧
- 【別添 03】委託業務仕様書
- 【別添 04】移行期間の想定作業および役割分担
- 【別添 05】取扱情報一覧
- 【別添 06】管理指標一覧
- 【別添 07】事業継続計画書
- 【別添 08】預託証明シール仕様に係る仕様および要件
- 【別添 09】リソース一覧
- 【別添 10】業務量予測一覧
- 【別添 11】移管システムデータ項目一覧
- 【別添 12】情報セキュリティ基本方針
- 【別添 13】チャットボットシステム要件一覧

1 自動車リサイクル制度概要

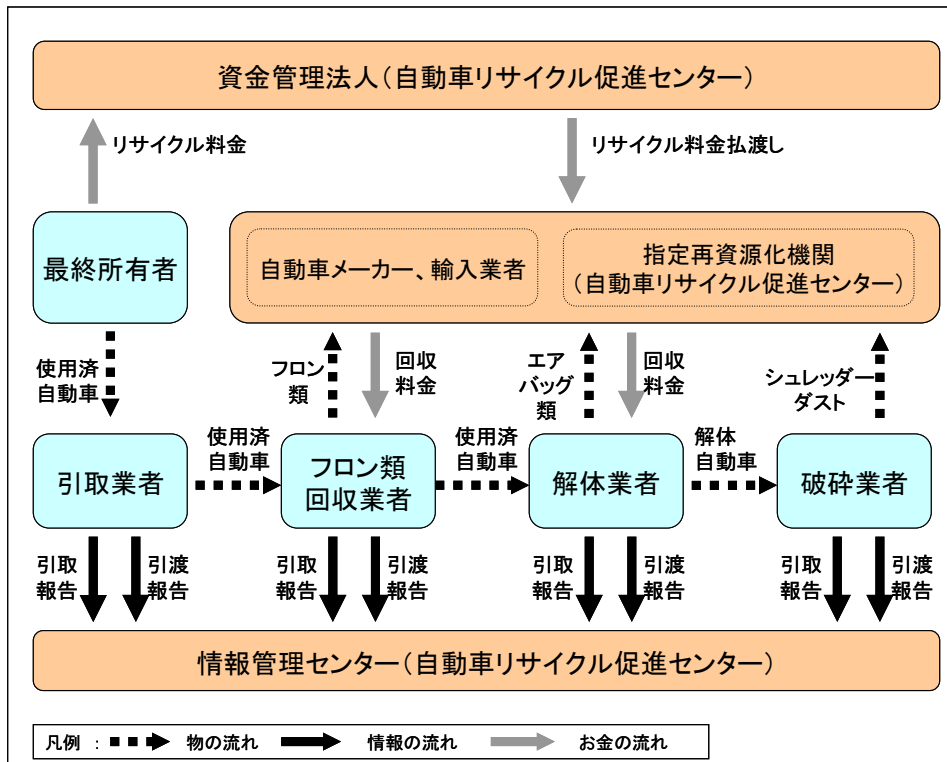
1.1 自動車リサイクル法の概要

年間 340 万台に及ぶ使用済自動車から発生するシュレッダーダスト（以下、ASR）処理費用の高騰や、鉄スクラップ価格の低下・価格変動、エアバッグ類やフロン類等の専門的処理の必要性から、従来のリサイクルの仕組みが機能不全に陥り、不法投棄・不適正処理の懸念が生じたことを背景として、2005 年 1 月に使用済自動車の適正処理・資源有効利用を図る目的で「使用済自動車の再資源化等に関する法律」（以下、自動車リサイクル法）が施行され、「関係者の役割分担」、「リサイクルに必要な費用」、「電子マニフェストシステムの導入」について定められた。

自動車リサイクル法では、新たな制度の根幹となる 3 つの業務（「資金管理業務」、「再資源化等業務」、「情報管理業務」）が定義され、その業務を行う指定法人として公益財団法人 自動車リサイクル促進センター（以下、JARC）が指定された。

自動車所有者は新車購入時にリサイクル料金を資金管理法人に預託し、資金管理法人よりリサイクル券を受け取る。自動車所有者（最終所有者）から引取業者に引き渡された使用済自動車は、以後、フロン類回収、解体・エアバッグ類回収、破碎処理のリサイクル・適正処理工程に入る。これら一連の工程は電子マニフェストで管理することが定められ、運営管理は情報管理センターが行っている（「図表 1. 自動車リサイクルの流れ」を参照）。資金管理法人は使用済自動車の再資源化実施時に、自動車メーカー・輸入業者が ASR・エアバッグ類・フロン類を確実に引き取ったことを確認したうえで自動車製造業者等へ預託金の払渡しを行う。

図表 1. 自動車リサイクルの流れ

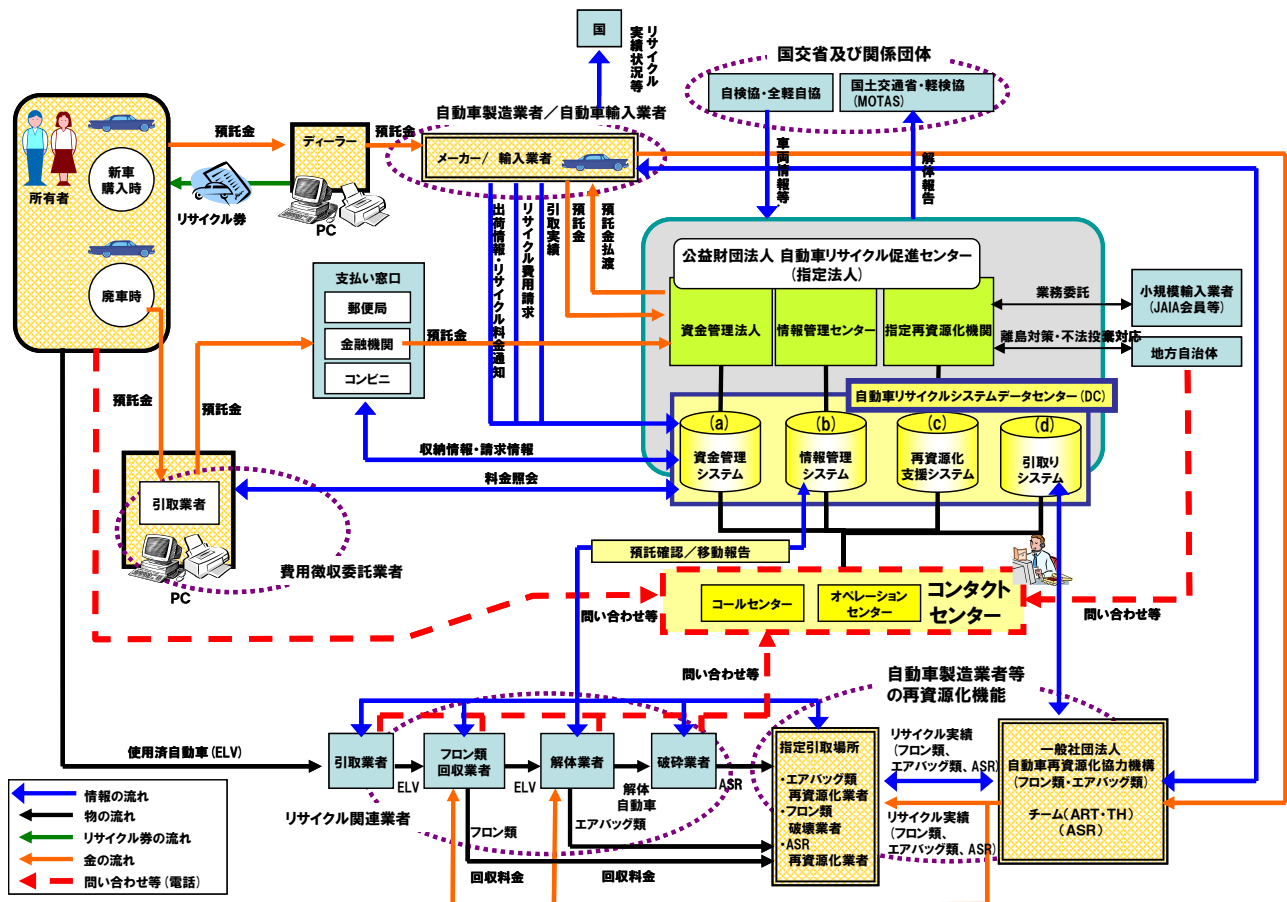


1.2 コンタクトセンターの位置づけ

自動車リサイクル法の施行にあたっては、リサイクル料金の収受や移動報告等に関する情報システムが必要となるため、これらを一元的に管理する「自動車リサイクルシステム（<http://www.jars.gr.jp/>）」を構築し、運用している。その維持・運営を安定かつ効率的に行う観点から、JARC は一般社団法人 自動車再資源化協力機構（以下、自再協）等と協力しながら業務を遂行しており、事業者や自動車所有者等はインターネットを介して自動車リサイクルシステムを使用している（以下、JARC 内の指定法人および自再協を総称して運用法人という）。なお、自動車リサイクルシステムは、自動車リサイクルシステムデータセンター（以下、データセンターまたは DC）が維持・管理している。

自動車リサイクルコンタクトセンター（以下、コンタクトセンターまたは CC）は、運用法人の委託を受けて、主に事業者や自動車所有者等から寄せられる問合せに対応するコールセンター機能および書類審査・システム入力等の事務処理を実施するバックオフィス機能を有するコンタクトセンターとして稼働している。コンタクトセンターは外部との重要な接点であることから、委託元である運用法人に加え、必要に応じてデータセンター、関係省庁および自治体等との連携が求められる。（「図表 2. 自動車リサイクルシステム全体のオーバービュー」を参照）

図表 2. 自動車リサイクルシステム全体のオーバービュー

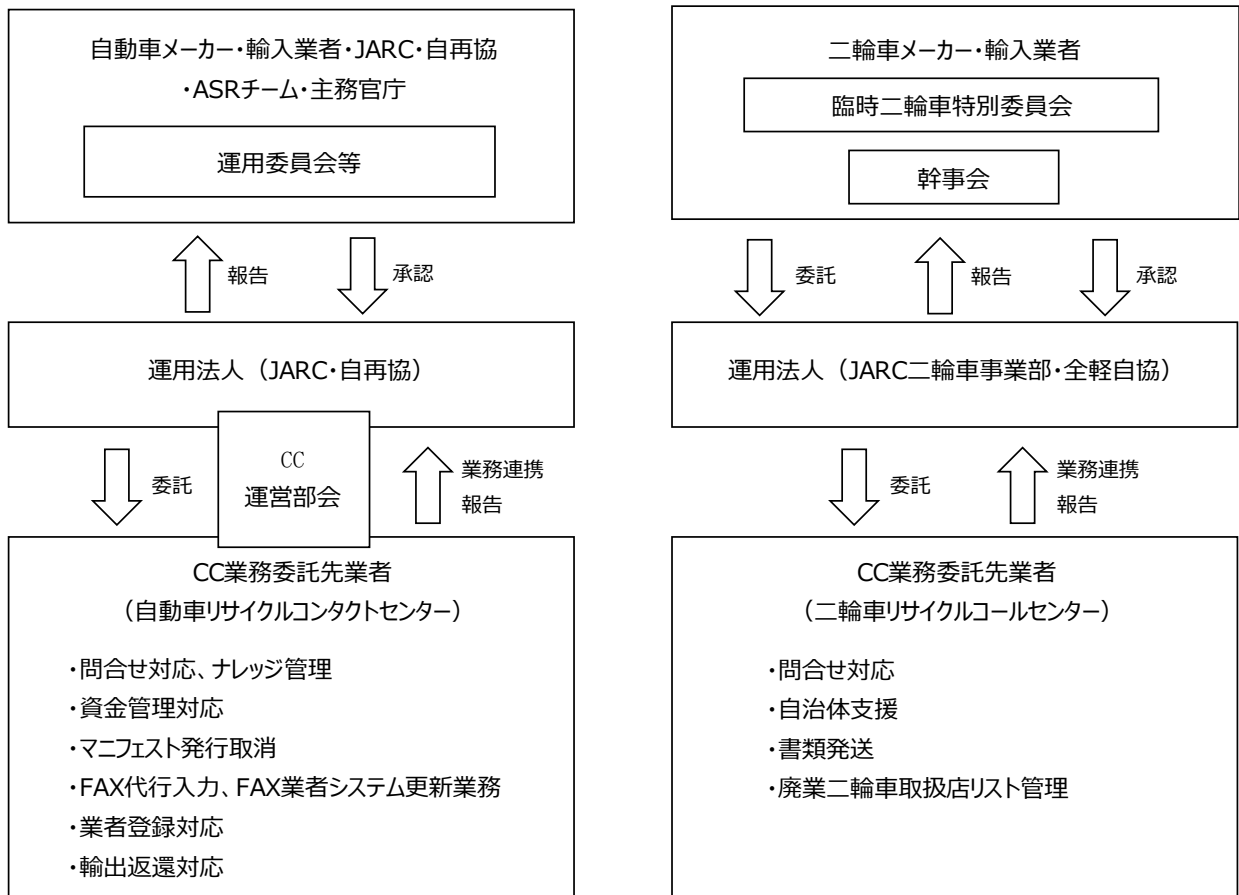


1.3 現在の運用体制

コンタクトセンターの運用は、その運営を目的とした会議体「CC 運営部会」を中心に行う。CC 運営部会は、運用法人から選出された委員と CC 業務委託先業者のマネジメントメンバーで構成され、コンタクトセンターの円滑な運用が行われるよう、運用法人と CC 業務委託先業者間で情報共有等を行っている。重要な議決事項等については、CC 運営部会の上位会議体として設置された運用委員会等に上程し、承認を得た後に執行する。

二輪車リサイクルコールセンターの運用は、二輪車メーカー・輸入業者から委託を受けている JARC 内の二輪車事業部を中心に行う。重要な議決事項等については、臨時二輪車特別委員会又は幹事会に上程し、承認を得た後に執行する。（「図表 3. 現在の CC 運用体制」を参照）

図表 3. 現在の CC 運用体制



2 委託内容

2.1 委託内容全般における要件

本業務は、公益性の高い業務であることから、遵法性、公平性、透明性が確保されると共に確実かつ速やかな事務対応が求められる。さらに、主に紙媒体で到着する各種申請について、電子データによる業務取回しを実現するとともに、社会情勢等を踏まえ RPA 等の最新技術を活用した改善施策等についても積極的な支援、提案を求める。また、問合せ対応においては、事業者だけでなく自動車所有者（個人）も含むことから、問合せ者の話を理解したうえで自動車リサイクル制度等を分かりやすく説明し、正しく理解を促すための高度な電話対応技術が必要となる。

本業務の推進体制においては、業務量の増減に対応できるように拡張性・縮小性があること、制度改正などによる業務プロセスの追加・変更に対応する柔軟性があること、個人情報や機密情報の取り扱いの観点から情報漏えいの防止にも留意した体制を求める。提案、見積りに際しては、本書、別紙および別添の記載事項から運用法人が要求する条件を咀嚼した上で提案をお願いする。

2.2 コンタクトセンターの契約期間

構築、移行に係る契約期間：契約締結日（2021年1月を想定）～2021年9月30日

運用に係る契約期間：2021年10月1日～2028年9月30日

運用に係る契約期間中に2回、運用法人が別途設定する評価基準（サービスレベル）に基づく実績評価を行い、評価基準を満たさない場合、契約期間内であっても中途解約できるものとする。実績評価は、契約開始から3年・5年経過時（2024年9月と2026年9月）を目途に実施する。さらに、二輪車リサイクルに係る問合せ対応および事務処理業務のみ1年毎の契約とし、毎年実績評価を実施し評価基準に満たない場合は中途解約できるものとする。

2.3 立地要件

業務を継続的に安定運用可能な立地を理由とともに提案すること。なお、設置拠点は日本国内に限定する。

2.4 稼働日・稼働時間

問合せ対応業務の稼働時間（受付時間）：平日の9時から18時まで（土日祝日・年末年始等を除く）

なお、問合せ対応業務以外は稼働時間を指定しないため、提案書に稼働時間を明示すること。

2.5 委託業務の概要

委託業務の概要は、「図表 4. 委託業務の概要」および「図表 5. CC 運用管理の概要」のとおり。なお、【別添 03】委託業務仕様書で示す各業務の詳細は、作業工程の順番を固定するものではないため、電子データによる業務取回しや業務効率化および品質向上等を目的とした作業工程の変更提案を妨げない。その他、各業務の詳細等については、別紙および別添を参照すること。

図表 4. 委託業務の概要

項番	業務名称	業務概要	運用法人 (責任部門)
1	問合せ対応業務	事業者および自動車所有者等からの自動車リサイクルに関する問合せ対応（二輪車リサイクルに関する内容を含む）	JARC (情報管理部)
2	チャットボット構築・管理業務	チャットボットシステムの新規構築、維持・管理・改善提案	JARC (情報管理部)
3	ナレッジ管理業務	問合せ対応およびチャットボットで使用する Q&A 等の回答根拠、自動車リサイクルシステムウェブサイトに掲載する「よくある質問」の維持・管理・改善提案	JARC および自再協
4	資金管理対応業務	並行輸入車や使用済自動車等のリサイクル料金の設定依頼受付、車両情報・料金情報の入力等の料金設定に係る事務処理	JARC (資金管理センター)
5	マニフェスト発行取消対応業務	移動報告の取消業務に係る事務処理	JARC (情報管理部)
6	FAX 代行入力業務	FAX を利用して移動報告を行う関連事業者からの依頼に基づく自動車リサイクルシステムへの代行入力	JARC (情報管理部)
7	FAX 業者システム更新業務	FAX を利用して移動報告を行う関連事業者が自治体への業の登録または許可の更新を行った旨を自動車リサイクルシステムへ登録するための事務処理	JARC (情報管理部)
8	業者登録対応業務	関連事業者が自動車リサイクルシステムを利用するための新規登録、登録情報の変更申請等に係る事務処理	JARC (資金管理センター)
9	輸出返還対応業務	リサイクル料金が預託済みの中古自動車を海外に輸出した場合のリサイクル料金の取戻し申請に係る事務処理 (現在、ステータス管理ツールは IBM 社の Lotus Notes、運用法人への報告や情報共有等はサイボウズ社の kintone を使用)	JARC (資金管理センター)
10	二輪車事業対応業務	国内二輪車メーカーと輸入事業者が構築した二輪車リサイクルシステムに係る自治体対応および書類発送等の事務処理	JARC (二輪車事業部)

図表 5 . CC 運用管理の概要

項番	名称	概要
1	全体管理	<ul style="list-style-type: none"> ・CC 運用管理（組織体制を含む全体管理） ・業務状況管理（業務別、合計） ・誤処理、誤回答管理、分析および再発防止（業務別、全体） ・年度計画（共同目標）の設定および進捗管理 ・障害や災害等への対応、報告および再発防止 ・請求見込み額の報告（9 月、3 月）等
2	問合せ対応業務管理	<ul style="list-style-type: none"> ・問合せ対応業務における要員管理（教育を含む） ・業務ステータス管理 ・ナレッジ管理 ・チャットボットの新規構築および管理 ・誤回答管理（レベル別）および再発防止 ・年度計画（共同目標、CC 内目標）の設定および進捗管理 ・満足度調査の実施および報告（CC から問合せ者への直接調査と第三者による調査） ・問合せ件数、内容分析および報告 ・業務報告書・提出物作成 ・運用ドキュメント管理 ・書類管理、データ管理および棚卸 ・備品管理 ・業務改善の提案および実施等
3	事務処理業務管理	<ul style="list-style-type: none"> ・事務処理対応業務における要員管理 ・業務ステータス管理 ・誤処理管理（業務別、レベル別）および再発防止 ・年度計画（共同目標、CC 内目標）の設定および進捗管理 ・業務報告書、提出物作成 ・運用ドキュメント管理 ・送付物への対応 ・運用法人負担分の発送費の証憑確認、報告（主に輸出返還、資金管理対応業務） ・書類管理、データ管理および棚卸 ・備品管理 ・業務改善提案および実施等
4	CC 運営部会対応業務管理	<ul style="list-style-type: none"> ・運用法人への業務報告 ・CC 運営部会事務局支援 ・サービスレベル管理 ・CC 改善諸活動に係る業務

2.6 管理指標の遵守

CC 業務委託先業者は、各業務の管理指標を遵守すること。管理指標を満たさない場合、契約期間内であっても中途解約する可能性があることに留意する。（【別添 06】管理指標一覧」を参照）

なお、管理指標の遵守にあたっては、運用法人が提示する委託業務仕様書に則り業務を遂行すること。（【別添 03】委託業務仕様書」を参照）

2.7 運用法人が定める要件

運用法人が定める要件は、「要件一覧」を参照すること。

2.8 各業務の業務量

「【別添 10】業務量予測一覧」を参考に、各業務の特性に応じた柔軟な体制や効率化による運用コスト低減等を提案すること。なお、業務量は様々な要因により変動することから、当該予測に基づく入札金額の支払いを保証するものではないことに留意すること。

2.9 委託業務のサービス形態

コンタクトセンター委託業務のサービス形態は、一括アウトソーシングとする。ただし、運用法人から提供するリソースは除く。（【別添 09】リソース一覧」を参照）

2.10 不測の事態への備え

災害や感染症等により、通常業務を行うことが困難な場合における業務継続方法を具体的に提案すること。

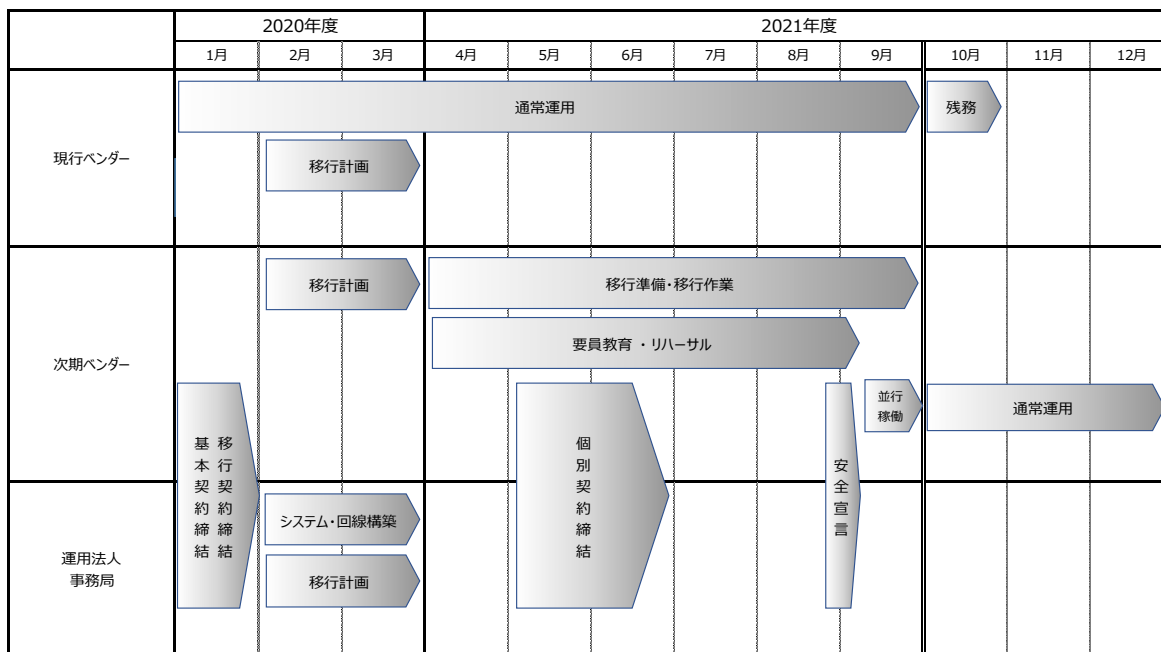
2.11 移行に係る想定スケジュール

新コンタクトセンターの本格稼働開始日（2021年10月1日）以前に、ファシリティチェック（電源、空調、建物の設備等）やリハーサル等を含めた全ての準備を完了する移行スケジュールを移行方法、必須項目とともに提案すること。また、運用法人の支援・協力等が必要な場合はその事項を明記すること。なお、処理日数に1週間以上を要するマニフェスト発行取消業務等の業務については、9月中旬から先行実施（並行稼働）を予定しているため、当該先行実施に対応すること。（【図表 6. CC 移行に係る想定スケジュール」を参照）

コンタクトセンターが作成する運用マニュアルについては、チャットボットおよび RPA に係る内容は新規で作成し、他の

業務に係る内容は運用法人が提供するマニュアル類を参考に作成したうえで運用法人の承認を得ること。

図表 6 . CC 移行に係る想定スケジュール



3 システム・設備・機器

3.1 コンタクトセンターが使用する各システム

コンタクトセンターが使用する以下のシステムは運用法人が提供する。

- ・各業務で使用する自動車リサイクルシステム（「3.3 自動車リサイクルシステム」を参照）
- ・ナレッジ管理業務で使用するナレッジ管理システム（「3.4 ナレッジ管理システム」を参照）
- ・資金管理対応業務で使用するリサイクル券用紙発注システム

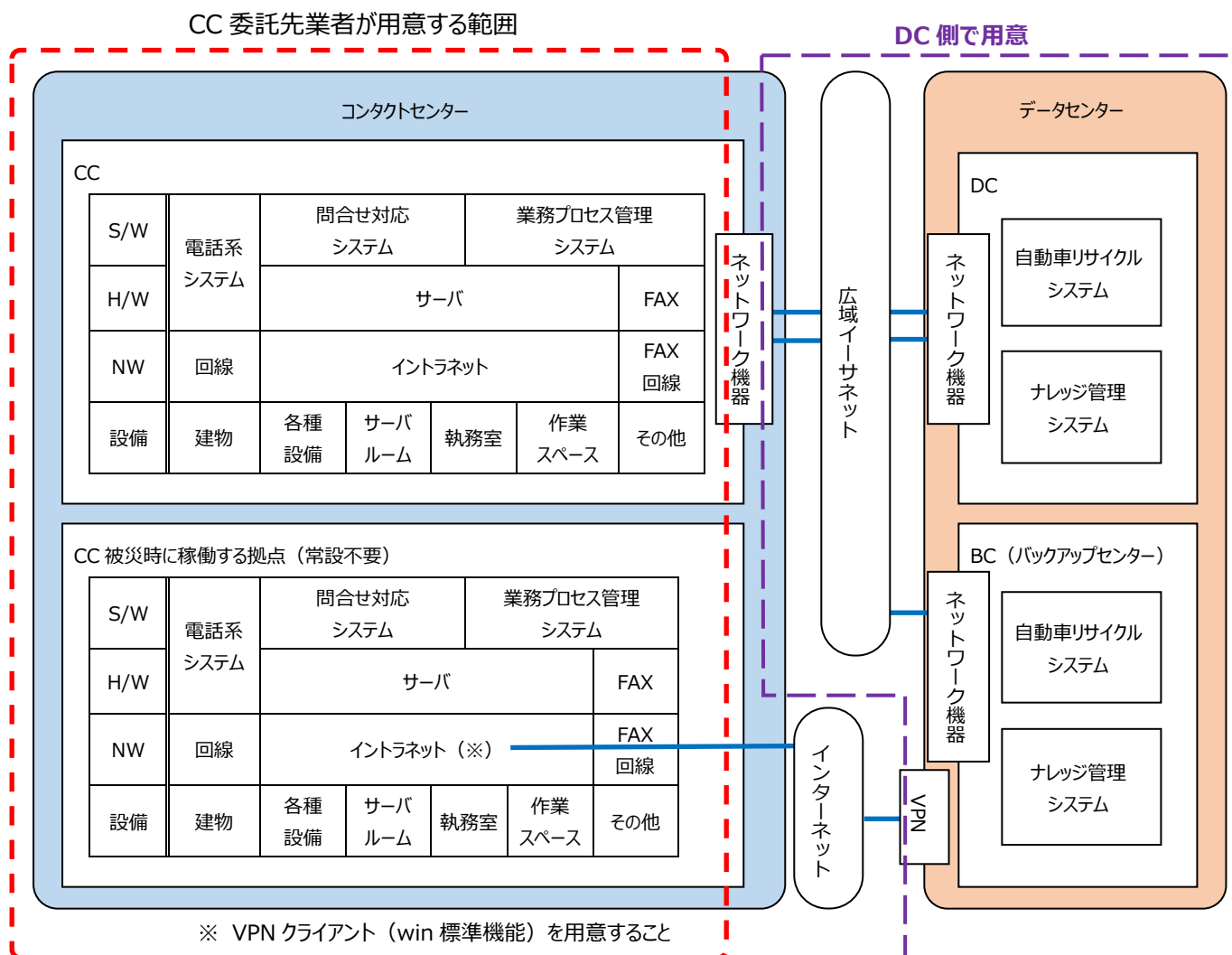
各業務の業務プロセス管理および運用法人とのコミュニケーション管理で使用するシステムについては、「要件一覧」を参照し、適切に準備すること。

3.2 設備・機器

コンタクトセンターとデータセンター間のイントラネットは、データセンター側で構築、運営管理、費用負担を行う。コンタクトセンター側の設備・機器については、CC 業務委託先業者が構築、運営管理、費用負担を行う。

広域イーサネットからルーターまではデータセンター側で（委託元で）用意し、以降の回線等については CC 業務委託先業者が手配および費用を負担する（「図表 7. 設備・機器」および「別添 09 リソース一覧」参照）。

図表 7. 設備・機器



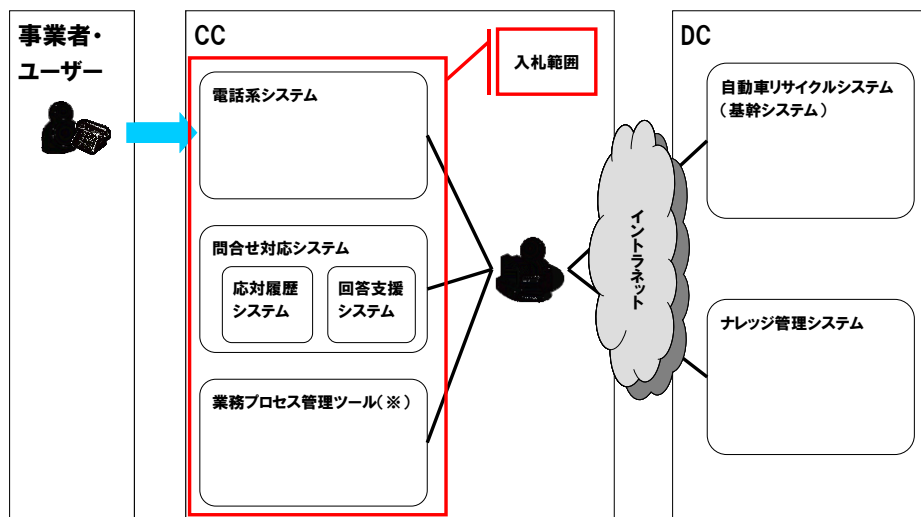
3.3 自動車リサイクルシステム

自動車リサイクルシステムの推奨環境は、「自動車リサイクルシステムの利用推奨環境について」を参照すること。
<http://www.jars.gr.jp/abt/index.html>

また、セキュリティ上の観点から、自動車リサイクルシステムを利用するパソコンとステータス管理ツール（CRM）を利用するパソコンは別々に用意すること。（オペレーター1名につきPCが2台必要）。

なお、2026年1月に「自動車リサイクルシステム」の大幅な改変を予定しているため、当該改変に向けた運用法人への支援内容を提案すること。

図表8. システム全体概要

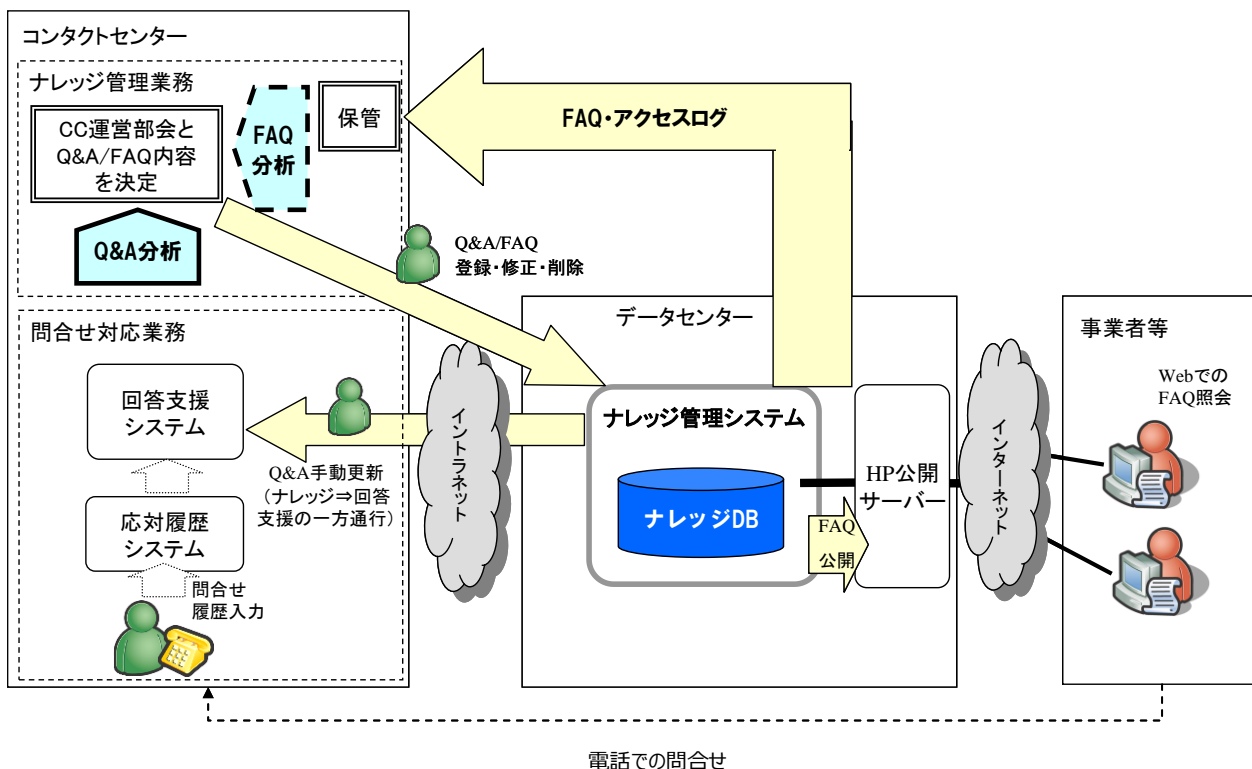


※ツール…目的を絞った単機能の仕組み。ファイルデータベースやスプレッドシート等、簡易な仕組みも含む。

3.4 ナレッジ管理システム

運用法人はコンタクトセンター業務で蓄積した情報・知識を一元管理するためのシステム（以下、ナレッジ管理システム）を構築している。コンタクトセンターは、ナレッジ管理業務を遂行するとともにナレッジ管理システムを活用して業務を遂行すること。（「図表9．ナレッジ管理システムの概要」を参照）

図表9．ナレッジ管理システムの概要



※ナレッジ管理システムは、IBM社のLotus Notesで作成

3.5 チャットボットシステムの新規構築および管理

CC業務委託先業者は、事業者や自動車所有者等からの問合せに対して、電話対応以外のチャネルとしてAI技術を搭載した自然言語処理等によって「最もふさわしい回答」をいつでも提供可能なチャットボットシステムを新たに構築し、維持・管理とともに改善提案を行うこと。

4 契約時の留意事項

4.1 契約形態

本入札の契約形態は「業務委託基本契約書」を主契約として、次の3項目の個別契約を想定している。

- (1) CC 構築および移行に係る役務
- (2) CC 運用に係る役務
- (3) 運用法人が依頼する災害対応等業務および甲乙が発注書をもって依頼する個別対応業務に係る役務

(2) については、業務量の増減や法改正等による業務プロセスの変更等、必要に応じて見直しできることを条件とする。なお、2026年1月に予定している「自動車リサイクルシステム」の大幅な改変により、事務処理業務に係る工数変動が予想されるため、その際は委託費用見直しの検討に協力すること。(入札の見積もりには含めないこと)
また、(3) については、契約期間等を CC 業務委託先業者と協議のうえで個別に設定する。

4.2 仕様変更

「要件一覧」で示した要件等を変更する必要がある場合、CC 業務委託先業者と協議のうえで対応を決定する。また、本仕様書一式に示されていない事項であって、業務に必要な事項や資源等が明らかになった場合は、CC 業務委託先業者と協議のうえで要件および仕様を決定する。

4.3 本業務の再委託

CC 業務委託先業者は、入札範囲の役務全ての業務を第三者に再委託してはならない。ただし、一部の業務について再委託する必要がある場合は、CC 業務委託先業者の責任のもと、本仕様書の内容を再委託先に遵守させることとし、再委託の業務内容、再委託先名、作業従事者等を運用法人に通知したうえで CC 運営部会の承諾を得ること。なお、業務の全部または一部を再々委託してはならない。

なお、パッケージソフトウェアの調達は「再委託」に含まれないが、パッケージソフトウェアのアドオン開発・保守またはスクラッチ開発・保守は「再委託」に含まれる (ASP や SaaS も「再委託」に含む)。

4.4 役務の提供における品質保証

運用法人が定めた要件や管理指標等と不一致が生じた場合、速やかに運用法人に報告のうえで無償での是正措置を実施すること。また、必要に応じて、CC 運営部会にも報告するとともに再発防止を図ること。

4.5 CC 業務委託先業者に起因する問題への対応

CC 業務委託先業者に起因する障害、問題等（通信トラブル、電話故障、誤回答、作業ミス等）が発生した場合、速やかに運用法人に内容を報告のうえに対応方法を提案すること。また、必要に応じて、CC 運営部会にも報告するとともに再発防止を図ること。なお、再作業を含めた問題対応に係る追加費用の発生は認めない。

4.6 守秘義務

CC 業務委託先業者は、本契約の履行により知り得た委託業務の内容を第三者に漏らしてはならない。本契約終了後においても同様とし、本件に係る情報資源を手元に残さないと同時に、他の目的にこれを利用しないこととする。

4.7 損害賠償

CC 業務委託先業者は、本契約の履行により運用法人または第三者に損害を与えた場合、CC 業務委託先業者の負担においてその損害を賠償するものとする。

ただし、その損害の発生が運用法人または第三者の責に帰すべき事由による場合は、この限りでない。詳細は、落札者の決定後、CC 業務委託先業者と協議したうえで決定する。

4.8 契約終了時の要件

設備等の原状回復費用は CC 業務委託先業者負担とする。ただし、データセンター側で用意した自動車リサイクルシステムネットワーク回線およびネットワーク機器の撤去費用は除く。

次期 CC 業務委託先業者の業務に影響が出ない様、円滑な引継ぎと運用法人への各種データ・資料等の提供について協力すること。

業務上蓄積した各種データ・資料等は運用法人に提供後、委託業務終了時に削除し、運用法人への削除完了報告を行うこと。

5 その他特記事項

- (1) 当該委託業務の運用体制および課金形態については、本書および「要件一覧」等を参考に最適な案を提案すること。
- (2) 入札書および見積書において、輸出返還対応業務については「【別添 10】業務量予測一覧」で示した 2021 年度から 2028 年度までの 7 年間の業務量予測に基づき、輸出返還対応以外の業務については 2021 年度の業務量予測が 2028 年度まで継続する前提条件に基づき、それぞれ算出すること。なお、業務量は様々な要因により変動することから、当該予測に基づく入札金額の支払いを保証するものではないことに留意すること。
- (3) 委託業務内容について、業務範囲／業務内容／業務量／納入成果物／役割分担／管理指標等に変更がない場合、CC 業務委託先業者が提示した入札書および見積書の金額で契約を締結すること。

- (4) 費用の請求は、運用法人が指定する按分率に従い、運用法人に対して個別に請求書を発行し、請求すること。
- (5) 運用法人の指示の有無にかかわらず、当該委託業務を運用する上で作成した運用マニュアル、別添資料、QA/FAQ、運用法人に納入する文書、資料、各種データ等、効率化および不備低減等のノウハウは、運用法人に帰属するものとする。

以上