

調 達 仕 様 書

2010年2月17日

財団法人 自動車リサイクル促進センター

情報管理部

目次

1. 調達内容	・・・	P1
1-1. 件名		
1-2. 調達の背景		
1-3. 調達の目的		
1-4. 基本方針		
1-5. 本役務の概要		
(1) CC の概要		
(2) 依頼する本役務の概要		
2. 作業内容	・・・	P5
2-1. 本役務の作業範囲		
(1) 現状調査／分析		
(2) 企画		
(3) 入札／評価／契約		
(4) 移行		
(5) 全体管理		
2-2. 成果品		
(1) 現状調査／分析		
(2) 企画		
(3) 入札／評価／契約		
(4) 移行		
(5) 全体管理		
(6) 納品（時期／形態）		
2-3. 留意事項		
3. 応札資料（提案書）作成要領	・・・	P15
3-1. 提案依頼事項		
(1) 提案書の構成		
(2) 提案書の記載事項		
(3) 提案書様式		
3-2. 留意事項		
(1) 変更事項等の取扱い		
(2) 本役務契約締結に向けた注意事項		
(3) 提案書作成にあたっての注意事項		
(4) 提案項目の追加について		
(5) 内部体制		
(6) 連絡先		

1. 調達内容

1-1. 件名

次期自動車リサイクルシステムコンタクトセンターの業務委託先選定にかかる
コンサルタント等の役務一式

1-2. 調達の背景

「使用済自動車の再資源化等に関する法律（自動車リサイクル法）」（以下、自り法）は、2002年7月12日に公布され、2005年1月に施行された。

財団法人自動車リサイクル促進センター（以下、JARC）は、自り法に規定されている資金管理業務、再資源化等業務、情報管理業務を行う指定法人として、2003年6月24日付で経済産業大臣及び環境大臣より指定された。また、自り法において自動車メーカー、輸入業者に対して義務付けられた、カーエアコン用のフロンガス、エアバッグのガス発生器、スクラップ残さ（ASR）の引取りと再資源化に関して、フロン、エアバッグの引取りとリサイクル（破壊）を一元的に行い、業務の効率化と関係業者の利便性向上を図るため、国内メーカー12社と日本自動車輸入組合は、2004年1月に有限責任中間法人自動車再資源化協力機構（当時。現在は、一般社団法人自動車再資源化協力機構 以下、JARP）を設立した。自り法施行後は使用済み自動車の適正なりサイクルを推進するための活動を行っている。

これら指定法人等（以下、運用法人）は、一部の実務を自動車リサイクルシステムコンタクトセンター（以下、CC）に業務委託しているが、現業務委託先との契約が2011年9月末日をもって満了することに伴い、新たな業務委託先を選定する必要がある。

1-3. 調達の目的

現状調査／分析に加え、最新の技術規格や業界の動向等に基づく最適なCCの定義、要求レベルが具体的かつ網羅的に記載された仕様書の整備、競争入札に向けた適正な評価基準の規定および入札予定価格の算出、技術／価格の両面で応札者を適切に評価した次期CC委託先の選定支援、業務委託先業者変更に伴う円滑なCC移行計画立案とその実施支援等を目的とし、専門的な知見を持つコンサルタント等に本調達支援役務（以下、本役務）を依頼するものである。

1-4. 基本方針

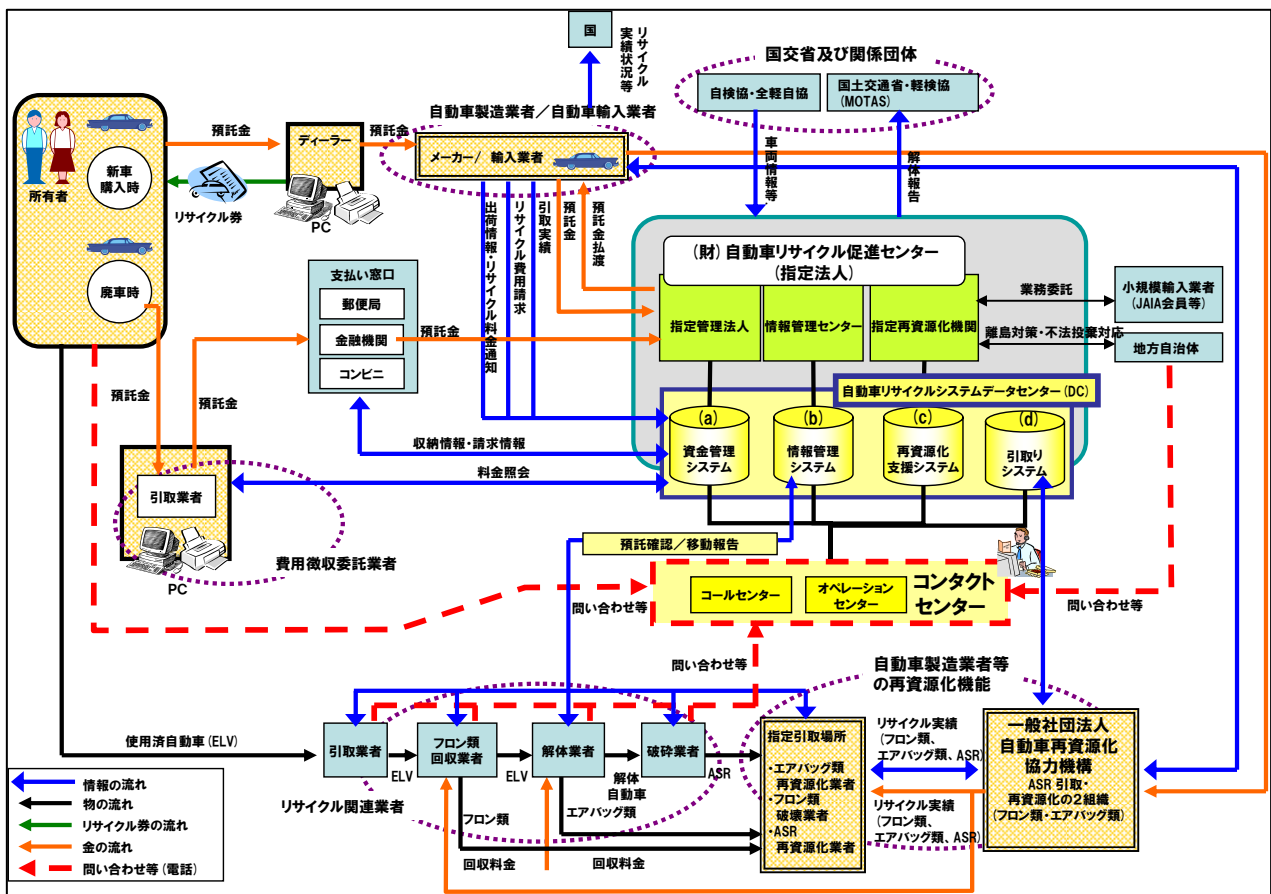
本役務依頼先選定にあたっては、公益性の観点から公平性／透明性／競争性が満たされる競争入札（総合評価落札方式）により選定する。

1-5. 本役務の概要

(1) CCの概要

①自動車リサイクルシステムにおけるCCの位置づけ

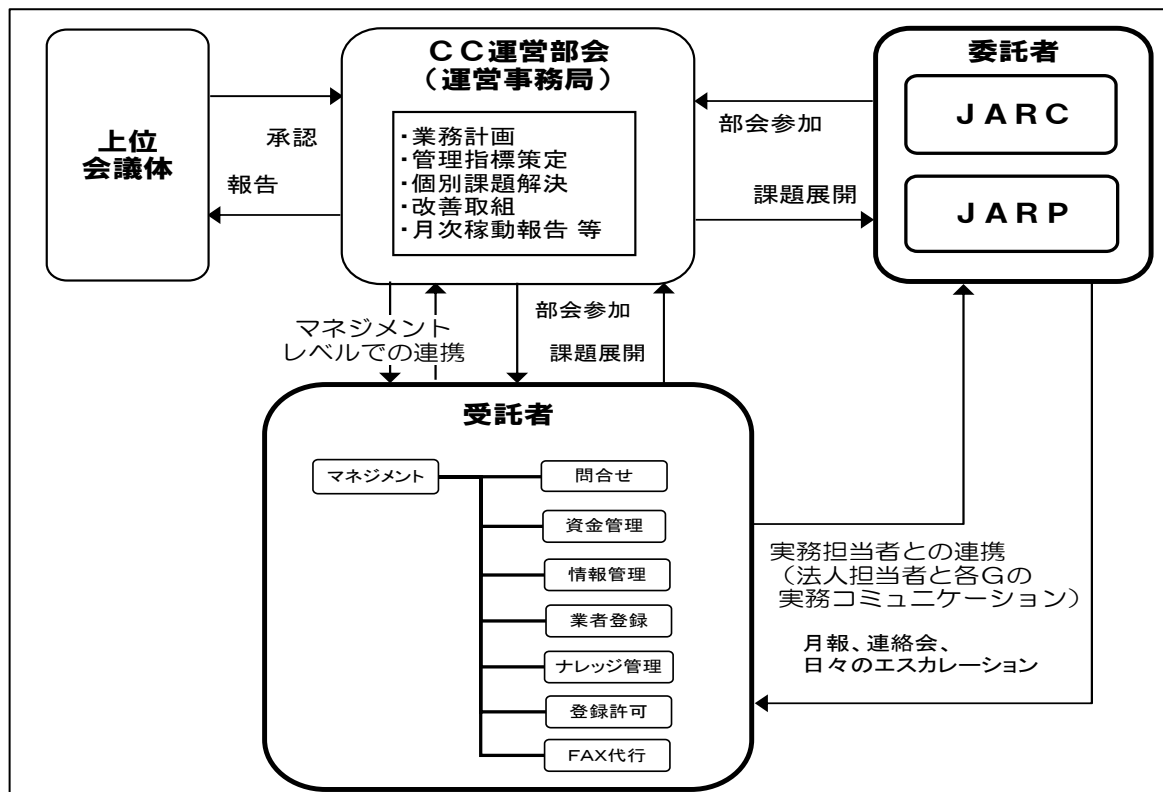
自り法の施行にあたっては、リサイクル料金の収受等や移動報告等に関する情報システムが必要となるが、効率性の観点からこれらを一元的に「自動車リサイクルシステム」(以下自リシステム)として構築し、運用している。その維持/運営について、安定かつ効率的に行っていく観点から、JARCは運用法人から委託を受けて、業務を遂行している。事業者、自動車ユーザー等は、電子情報処理組織(インターネット)を介し、自リシステム(<http://www.jars.jp>)を使用している。CCは、自リシステムならびに自り法関連業務について、事業者/自動車ユーザー等から寄せられる問合せに対応するコールセンター機能及び、運用法人から業務委託された事務処理等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。以下に、自リシステムの全体図を示す。



②CC運用体制

現在のCCは、管理指標等の策定、月次稼働状況の集計/分析/報告、個別の課題に関する解決策の検討、改善取組み等を取回す会議体であるCC運営部会を中心に運用されている。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、CCの円滑な運用が行えるよう、委託者と受託者間で情報共有等を行っている。また、承認の必要がある議決事項等はCC運営部会事務局より上位会議体に上程され、承認を得た後執行している。以下に、現在のCC運用体制を図に示す。



上図のCC運営部会 (運営事務局) における要員別の役割および対応工数を下表に示す。

役割	要員数	合計工数
CC運営部会 部会長	1人	0.1人月
CC運営部会 事務局長	1人	0.3人月
CC運営部会 事務局員	2人	1.5人月

③CC委託業務の概要

現在CCにおける委託業務は、②の図で示したように7つの業務を委託している。各業務の概要は、別紙1を参照のこと。

(2) 依頼する本役務の概要

①現状調査／分析

下記の5項目を対象に実施する現状調査／分析に基づき、最新の技術、業界標準規格 (HDI国際標準、COPC、ITIL等)、有資格者による評価、提案等を盛り込んだ最適なCCの定義及び、現CC移転を想定した準備について提案を行う。

- ・ファシリティ
- ・システム等
- ・運用
- ・委託業務仕様書
- ・移行準備

②企画

①の調査／分析等に基づき、下記の5項目を対象に初期の企画を提案（立案／説明）し、JARCの要求により内容を調整のうえ、必要に応じて再提案することで予め合意した期日までに最適な成果物を作成する。

- ・入札方針策定
- ・仕様策定、CC運営費用の見積り
- ・評価方針及び、評価基準策定
- ・入札予定価格策定
- ・移行方針／移行計画策定／移行費用の見積り

③入札／評価／契約

下記の5項目を対象に、②で定めた企画に基づき、事前準備、実施等の支援を行う。

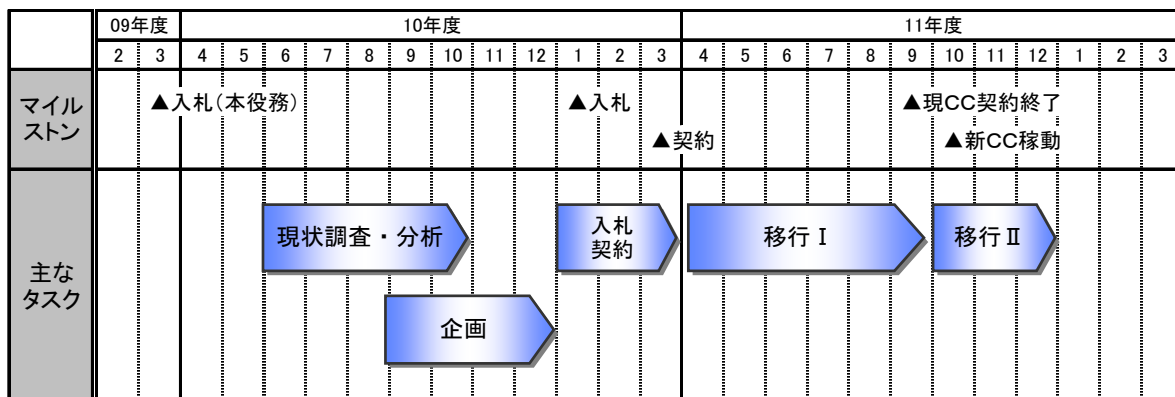
- ・公示
- ・入札説明会
- ・応札プレゼンテーション（応札者からJARCへの提案）
- ・応札評価
- ・契約支援

④移行

②で企画した移行方針に基づき、③で選定した次期CC委託先の提案、JARCの要求により最適な移行実施計画を提案（立案／説明）し、実施にあたってはこれを支援する。

⑤全体管理

下図にあるおおよそその実施スケジュール（現状調査／分析、企画、入札／契約、移行）に従い、詳細な計画立案／推進を支援する。 但し、現状調査／分析如何によってスケジュールを変更する可能性があることに留意すること。



2. 作業内容

2-1. 本役務の作業範囲

(1) 現状調査／分析

JARCは公益性の高い制度運用の観点から、短期／中長期いずれの跨度においても、継続して自律的な進化を可能とする機能を備えたCC標準モデルの構築を目指している。 従って、現在のCCの運営状況を包括的に調査／分析し検証のうえ、JARCが目指す最適なCC運営の標準モデル構築に必要な各項目について、要件定義化等を行うものとする。 この要件定義化等は、最新の技術、業界標準規格（HDI国際標準、COPC、ITIL等）、有資格者による評価／提案、第三者認定（ISO等）、CCライフサイクル（5～10年を目安にコスト増／リスク回避等に繋がる項目の見直しチェックのタイミングを押さえる）等も考慮することとする。

なお、次期CC選定の入札に際して、その応札者に求める業務を対象とした提案については、以下の2点を要求していることに留意すること。 1) 原則として現在の業務仕様は継承する 2) 業務仕様の実運用への落とし込みを提案範囲とする。

①ファシリティ

開設場所、施設（建屋）、基盤設備（PBX、ネットワーク／電話／FAX、電源／発電機、セキュリティ他）、ファイル等保管庫等。

→災害や大規模停電等の予期しない障害が発生しても、業務の継続が可能である開設場所、施設及び設備であることが要求されることに留意すること。

②システム等

- ・共通：インフラ／アプリ（サーバー等、通話録音、セキュリティ）
- ・コールセンター：インフラ／アプリ（IVR、CTI、履歴システム、セキュリティ）
- ・バックオフィス：業務アプリ（個別の業務仕様に従う）

③運用

上記（1）を踏まえ、JARCの求めるCC標準モデルの構築に際して規定すべき項目を定義し、協議検討が必要と思われる項目について提案すること。但し、実際の検討項目に関しては現状調査／分析を踏まえ、JARCと協議のうえ決定する。

なお、参考として下記6項目を挙げる。

- ・サービスレベル
（センター開設時間、委託業務運用時間、標準作業時間等の基礎的事項）
- ・管理（管理指標、改善活動）
- ・CC運営の組織体制
CC運営部会を中心機関とした三者（運用法人、委託先、CC運営部会 運営事務局）の具体的な役割分担の明確化
- ・CC諸活動の年次／中長期評価（評価シート、報告書の活用）
- ・災害（天災、パンデミック）及び障害対応
- ・公平かつ合理的な運用法人別の費用負担の考え方 等
→管理指標については、高品質で均質的な水準の確立を目的とするが、業務の量／手順等の変動による運用規模の可変性やコスト削減活動との関係を整理し、最適な運営判断を実施するのに必要なチェックポイント等の分析も行うこと。また、現CCの委託元である運用法人は複数の組織であるため、組織ごとに発生する費用に関する考え方および、適正な請求方法の提案を含む。なお、調査・分析の実施にあたって必要となるドキュメント類としてCMS履歴、コール対応履歴、業務実施作業履歴、ナレッジ管理履歴等を対象に日報、週報、月報等（作業実績、統計等）の提供を想定している。

④委託業務仕様書

CC委託業務に係る要件定義書等の設計、整理、補完

→委託業務の詳細要件は、CC委託業務マニュアルとして業務委託元である運用法人において準備する。本マニュアルが業務委託する際の要件定義書(仕様書)として十分に機能する条件を満たしているか確認し、補完等を行う。なお、本マニュアルについては、2010年9月いっぱいを目処に完成予定であるが、可能な限り順次提供することとする。

⑤移行準備

次期CC委託先が現CC委託先とは異なる場合、あるいは同一であってもその設置場所が変更となる場合には、移行準備および移行の事後フォローを計画し、業務の継続

性を担保する必要がある。この円滑な移行の実施に備え、移行方針、移行実施計画等下表の要領を目安に策定し、現状を踏まえた提案を行い、JARCと協議し移行準備に当たる。なお、現CCの稼動を休止することなく、移行を完了しなければならないことに留意すること。

フェーズ	役務の範囲	提案の範囲
①移行準備	個別テスト	企画立案、結果評価（PDCA）
	運用テスト	
	引継ぎ作業手順	妥当性評価
②移行の事後フォロー	新運用管理	管理者向け教育カリキュラムの妥当性および、教育成果確認方法の妥当性評価（PDCA）

（２）企画

企画段階においては下記の５項目について、前記（１）現状調査／分析の結果を反映するものとする。

①入札方針策定

JARCが目指す最適なCC運営を前提とした具体的な運営方針を明確化し、入札の全工程についてスケジュールと共に入札方針を策定し提案すること。この際、国の競争入札（総合評価落札方式）ガイドラインを考慮するものとする。

②仕様策定／CC運営費用の見積り

前述した（１）現状調査／分析による成果物である定義書／仕様書を束ね、これらを入札時に提示するための入札仕様を策定する。また、今後発生しうる費用も含めCC運営費用の見積りを行う。費用見積りにあたっては、その根拠を明らかにすること。

③評価方針および評価基準策定

国の競争入札（総合評価落札方式）ガイドラインに沿った総合評価落札方式を採用して評価方針、評価基準を策定するものとする。但し、評価基準の詳細部分については、現状調査・分析の結果、最適なCC運営を行うための独自の基準の提案を期待する。

④入札予定価格策定

②で見積もったCC運営費用に基づいて、①の入札方針に沿った入札予定価格を策定する。

⑤移行方針／移行計画策定／移行費用の見積り

②で策定した仕様等に基づいた現業務の引継ぎ等の移行全般を抜け漏れなく、確実かつ短期間で効率よく完了する前提で、方針および計画、費用を策定する。

なお、本移行方針／移行計画策定／移行費用の見積りおよび、後述の（４）移行（業務実施期間：2011年4月～12月）については、選定された次期CC委託先により下記の3つのパターンがあることを了解しておくこと。

- ・現CC委託先とは異なる新しい委託先となった場合には、移行を実施する。
- ・現CC委託先と同一でありCCの設置場所が変更された場合には前項のパターンに比較して規模が小さくなる。但し、移行を実施するにあたっては、現委託先の運営ノウハウが新設されたCCに反映される要素が多分にある可能性に留意すること。
- ・現CC委託先と同一でありCCの設置場所にも変更がない場合は、移行は実施しない。

（３）入札／評価／契約

①公示

入札方針に基づき、公示に必要な文書類を作成し、入札公示の支援を行う。文書類作成にあたっては、仕様書における業務詳細部分を除く、入札にかかわる文書一式を作成、準備する。

②入札説明会

入札説明会の企画立案、準備と当日の立会い、後日対応の支援等を行うこととする。

③応札プレゼンテーション（応札者からJARCへの提案）

応札者は提案内容をJARCに説明するためプレゼンテーションを実施するにあたり、その企画策定、実施準備、当日の立会等支援を行うこととする。

④応札評価

評価方針、評価基準に基づき、応札評価支援を行う。応札評価完了後は、報告書等を作成し、必要に応じて関係者への説明も支援する。

⑤契約支援

次期CC委託先とのCC業務委託契約および移管に関わる契約の契約書案を作成し、その締結を支援する。また、JARCの要求事項と次期CC委託先および現CC委託先の提案書の内容に基づき、十分な協議のうえ締結されることから、協議途中の調整案等についても提案の対象とし、支援の期間は契約締結までの全期間とする。

(4) 移行

①移行方針、移行実施計画

現 CC 委託先とは異なる新しい委託先となった場合、または現 CC 委託先と同一であり CC の設置場所が変更された場合には、JARC が立ち上げる移行プロジェクトの PMO に参画し、企画段階で定めた移行方針、移行実施計画について、次期 CC 委託先が提案した計画と調整のうえ、これを実施する。移行プロジェクトが完了するまでの障害発生、リスク管理、移行期間中に生じた変更に伴う各種仕様書の改訂、課題管理（特に課題については、能動的に課題を抽出する仕組みを構築すること）・対策、各種システム、業務運用テスト等の実施要員も含めて対応する。

また、今回実施した移行については手順としてマニュアルに取り纏めることとする。

(5) 全体管理

①品質管理

受託者が独自の品質管理基準を持つ場合は、これをJARCに提案し、本役務全体の高い品質の維持に努めることとする。

②進捗管理

WBS 等による詳細な計画、進捗管理指標等を事前に JARC の合意を得たうえで立案し、円滑な取り組みを進めることとする。実績管理にあたっては、各役務の工程別に進捗管理を行い、期日や後続タスクへの影響等に配慮し、支障が発生しないよう最大限留意すること。

報告物については JARC と協議の上フォーマットを決定し、定期的に提出するものとするが、特に要求があった場合にはその指示に従い、適宜報告をすること。

また、報告内容について説明を求められた際には、必要に応じて関連資料の作成、提示を行うこと。質問者に対する直接の説明を求められた場合には、JARC 担当者が同席の上、説明にも対応すること。

③体制管理

本役務の実実施計画を考慮した推進体制、要員等を業務実施期間中は常に管理する。なお、当初計画の変更を行う場合には、JARC と事前に協議し、承認を受けること。

④課題管理

本役務を遂行するにあたっての課題について、適切な対応策を提示し、JARC の承認を受けて実行するものとする。

なお、問題の発生を抑止するために、問題発生前に能動的に要因を抽出する仕組みを構築すること。

⑤リスク管理

本役務を遂行するにあたって見出されたリスクについて、適切な対応策を提示し、JARCの承認を受けて実行するものとする。

なお、リスクは発生前に前記③課題管理と同様に、能動的に要因を抽出する仕組みを構築すること。

2-2. 成果品

成果品として求められる文書類は、理解しやすく必要かつ十分な内容を記載できるフォーマットであることが求められる。加えて特に定義書/仕様書類においては、定性的、定量的視点から具体的な判断が可能であるフォーマットが求められる。これらの文書類についてJARCが承認した場合は、複数の成果品を纏めて単一の成果品として提出できることとする。

なお、下記の各要件は基本要件であり、必要に応じて修正、追加等を依頼するものとする。また、下記に列挙した成果品以外のマニュアル化については、必要に応じてJARCと協議のうえ作成することとする。

(1) 現状調査/分析

①運用基盤要件定義書

2-1. 本役務の作業範囲の(1)現状調査/分析にある①ファシリティ、②システム等に記載の各項目を対象に定義書/仕様書として作成すること。

②管理要件定義書

2-1. 本役務の作業範囲の(1)現状調査/分析にある③運用に記載の各項目を対象に定義書/仕様書として作成すること。

③委託業務仕様書

2-1. 本役務の作業範囲の(1)現状調査/分析にある④委託業務仕様書に記載の作業範囲を確認のうえ、運用法人により作成済みの仕様書の内容を検証、ブラッシュアップし、入札に使用可能なレベルの定義書/仕様書として仕上げ対応する。

④移行要件定義書

2-1. 本役務の作業範囲の(1)現状調査/分析にある⑤移行準備で実施した活動に基づき、次期CC委託先の下記2つのケースに応じた移行に関する定義書/仕様書を作成する。

- ・現CC委託先とは異なる新しい委託先となった場合
- ・現CC委託先と同一でありCCの設置場所が変更された場合

⑤その他必要とされる事項の定義書

(2) 企画

①入札方針書

2-1. 本役務の作業範囲の(2)企画にある①入札方針策定、②仕様策定/CC運営費用見積りで実施した活動に基づき、入札方針書を作成する。入札方針書は文書の位置づけ、入札方針(前提、調達理由、調達対応者別役割/範囲、調達方法/選定基準、調達大日程)等を記載したものとする。

②入札方針書に基づいた実施計画書

上記の入札方針書に記載された調達大日程から落とし込んだ詳細日程、組織別分担、リソース配分、工数等をカバーしたWBSを含む計画書であること。

また、受託者以外が実施すべき作業項目も含めて提示すること。さらに、各作業項目について、最適であると考えられる担当者(案)を明記すること。

③入札仕様書(RFP)

2-1. 本役務の作業範囲の(2)企画にある②仕様策定/CC運営費用の見積りで実施した活動に基づき、入札仕様に補完資料を追加した入札仕様書として作成する。

④入札予定価格提示書

2-1. 本役務の作業範囲の(2)企画にある④入札予定価格策定で実施した活動に基づき、入札予定価格を提示するための体裁として纏めた資料で、価格算出の根拠であるCC運用見積書が添付され、明細が明らかであること。

⑤企画段階の移行方針書

2-1. 本役務の作業範囲の(2)企画にある⑤移行方針/移行計画策定/移行費用の見積りで実施した活動に基づき、具体的な次期CC委託先確定前の企画段階で規定可能な事項を範囲に、移行方針書として作成する。

⑥企画段階の移行実施計画書

上記の企画段階の移行方針書に基づいた実施計画書として作成する。

(3) 入札/評価/契約

①入札文書

2-1. 本役務の作業範囲の(3)入札/評価/契約にある①公示に先立ち、公示の際に必要な下記の文書一式とする。

- ・入札公示書
- ・参加表明書
- ・入札書
- ・入札価格内訳書

- ・質問回答書
- ・入札資格回答書
- ・提案書作成要領
- ・落札者決定通知書 等

②入札説明会企画書

2-1. 本役務の作業範囲の(3)入札/評価/契約にある①入札説明会にある支援対象の範囲で、下記の各事項を踏まえた企画書を作成する。

- ・説明会次第
- ・想定問答
- ・説明会議事録作成
- ・後日回答案件への支援
- ・その他必要な事項の提案

③質疑応答報告書

上記説明会における質疑応答に関する報告書で、発言者、議事経緯、結論、ToDo等が明確であること。

④応札者プレゼン・ヒアリング企画書

2-1. 本役務の作業範囲の(3)入札/評価/契約にある③応札プレゼンテーション(応札者からJARCへの提案)にある支援対象の範囲で、下記事項を踏まえた企画書を作成する。

- ・プレゼン進行(構成内容)
- ・プレゼンのチェック項目(応札者に対するヒアリング内容等)
- ・その他必要な事項

⑤プレゼンテーションチェックリスト

上記プレゼンテーションにおける聴取者チェックリストで、後日提案書を評価する際に参考となる事項をカバーしたフォーマットであること。

⑥プレゼンテーション報告書

上記プレゼンテーション実施後に作成する報告書で、各法人/第三者が実施状況を容易に把握できるフォーマットであること。

⑦評価方針書

2-1. 本役務の作業範囲の(2)企画にある③評価方針および評価基準策定にある支援対象の範囲で、応札者から提示される提案書に対する評価実施の方針を記載した基本方針書として作成する。

⑧評価実施計画書

上記の評価方針書に基づく実施計画書で、評価実施の手順（マニュアル）を含むものとする。

⑨評価基準書

2-1. 本役務の作業範囲の（2）企画にある②仕様策定/CC運営費用の見積り、③評価方針および評価基準策定で実施した活動に基づき、上記の評価実施にあたりその評価基準を定めた基準書を作成する。

なお、評価の基準は2-1. 本役務の作業範囲の（1）現状調査/分析にある①ファシリティ、②システム等、③運用、④委託業務仕様書の内容と整合するものであること。

⑩評価表

上記評価を実際に行うための採点表で、上記の評価基準書に準拠し、現実的な評価の実施に十分なフォーマット、内容であること。

⑪総合評価支援報告書

上記評価の実施にあたり、支援者がその支援実績を業務報告する書面を作成する。

⑫委託契約書案

評価の結果として選定される次期CC委託先業者と締結する契約書の案を作成する。

（4）移行

①次期委託業者決定後の移行方針書

次期CC委託先の提案および2-2. 成果品の（2）企画にある⑤企画段階の実実施計画書、⑥企画段階の移行実施計画書を踏まえた移行方針書として作成する。

②次期委託業者決定後の実施計画書

上記の次期委託業者決定後の移行方針書に基づいた実施計画書として作成する。

③運用移行マニュアル

上記の次期委託業者決定後の実施計画書の手順書として作成する。 移行チェックリスト（個別、総合の運用テストも対象とする）を含むものとする。

④移行完了報告書

(5) 全体管理

①進捗管理報告書

2-1. 本役務の作業範囲の(5)全体管理にある①進捗管理の内容を踏まえ、JARCに対して必要な事項を報告可能なフォーマットで進捗管理報告書を作成する。

②体制管理図（全体・個別）

③各種会議向け資料および打合せ議事録

④業務遂行上、発生した課題の管理票

⑤リスク管理表

⑥その他、JARCと要件確認時に協議のうえ必要とされたもの

(6) 納品（時期／形態）

①各成果物の納品時期は、実施スケジュールに沿ったものとする。なお、事前連絡若しくは協議のうえ、JARCが別途指定する時期に納品を依頼する可能性がある。

②成果品は日本語で表記すること。

③成果品の電子ファイルはMicrosoft Office形式とし、編集可能なファイルとする。

④成果品の提出は、紙媒体、電子媒体（CD-R）とも2部を提出のこと。但し、2-2. (5) 全体管理の成果物の媒体および部数については、別途、JARCと協議のうえ、決定するものとする。

2-3. 留意事項

(1) 作業場所

作業場所は提供しないが、JARC担当者との打合せ／会議等はJARC会議室を使用する。

(2) 現委託先への立ち入り、聴取

現委託先への立ち入り、聴取はできないものとする。

なお、現CC委託先からの情報開示を円滑に行うために必要な施策について、JARCに対して助言を行う。

(3) 作業時の費用

作業時に必要とする備品および発生する費用は、落札者が負担するものとする。

(4) 検収

本役務の完了は、JARCによる検収をもって行うものとする。

(5) 著作権

成果品、その他業務遂行の過程において受注者が作成した資料および収集した資料等の著作権は、すべて JARC に帰属するものとする。

なお、成果物に、受託者が従前から保有する知的財産権が含まれていた場合は、権利は受託者に留保されるが、運用法人および運用法人の指定した機関等は、成果物を利用するために必要な範囲において、これを無償で利用できるものとする。

また、受託者は二法人に対し、著作者人格権を行使しないものとする。

第三者から成果品に対し権利侵害に関する訴えが生じた場合は、受託者の責めにおいて解決するものとする。

3. 応札資料（提案書）作成要領

3-1. 提案依頼事項

(1) 提案書の構成

JARC に提出する提案書の構成は、以下の通りとすること。

①全体概要

②応札者の業務歴・能力に関する事項

③業務従事者の経験・能力に関する事項

④提案内容

⑤JARCへの要望事項

⑥留意事項

(2) 提案書の記載事項

①全体概要

本役務を実施するにあたっての基本姿勢、体制および管理方法（リスク管理、機密

情報の取扱い等を含む)、実施計画等を記述する。

② 応札者の業務歴・能力に関する事項

参加希望者申告書に記載した(2) 過去 3 年間における業務アウトソーシング等の事業者選定・調達支援業務分野にかかる実績内容(主なものを2つ)についての詳細な記述(体制、メンバー構成、実現された効果等)および応札者として特記しておきたいことを記述する。受託企業における業績・財務情報、全省庁統一資格等の関連取得資格、過去のプロジェクト実績等について、アピールできる点があれば提示すること。併せて、会社案内等概要が判るものと直近3年分の決算書を提示すること。

なお、当該記載事項については、参考資料の添付を認める。

③ 業務従事者の経験・能力に関する事項

本役務を実施するにあたっての業務工程ごとに担当者の人数、氏名、年齢、職位、業務範囲、業務経歴、保有技術や資格等を記述するものとする。

④ 提案内容

前述の2. 作業内容 2-1. 本役務の作業範囲(1) 現状調査・分析～(5) 全体管理の記載事項に沿った提案を行う。なお、提案書の構成要素と、本仕様書の構成要素の紐付きが一覧可能な索引を備えていること。

⑤ JARC への要望事項

本役務を実施するにあたって JARC に要望したい事項等があれば、記述すること。なお、記述した内容を全て JARC が対応できるとは限らない旨を了解のこと。

⑥ 留意事項

本役務を実施するにあたって、留意事項として明記しておきたい事項があれば記述する。

(3) 提案書様式

日本語で記載し、目次及びページを付与すること。

① 提案書のサイズ : A4 判片面

(A3 判を使用する際は片面印刷とし、提案書の中に折り込むこと)

② 提出媒体 : 紙資料 (A4 判カラー全 10 部印刷)、電子媒体(CD-R 2 部)

③ 作成形式 : Microsoft Office 形式とし、電子媒体での提出の際は、Microsoft Office 形式と PDF 形式の 2 種類での提出とする。

3-2. 留意事項

(1) 変更事項等の取扱い

本役務を遂行するにあたって、あらかじめ定めのない事項、変更事項が発生した場合には、JARC と協議の上対応を決定することとする。

(2) 本役務契約締結に向けた注意事項

本役務の内容を規定した本仕様書に基づいて締結される契約は、その内容が本仕様書と乖離の無いこととする。

(3) 提案書作成にあたっての注意事項

提案書を評価する者が、特段の専門的な知識や製品に関する知識を有することなく評価が可能な提案書を作成すること。また、必要に応じて、用語解説などを添付すること。

(4) 提案項目の追加について

本調達仕様書に記載されている項目は、各社が作成する提案書の作成要領として、記載時に特に注意を要していただきたい最低限の事項を示したものである。従って、本調達仕様書に記述されていない内容であっても、本件受託において必要となる事項や各社がその特色を明示化するために必要な事項については、随時項目等を追加すること。

(5) 内部体制

本業務のために JARC の要員が対応可能な工数、要員数は以下の通りである。

役職名	役割	要員数	対応可能 工数	計
JARC 情報管理部 部長	ディレクター	1 人	0.1 人月	0.1 人月
JARC 情報管理部 課長	プロジェクトマネージャー	1 人	0.3 人月	0.3 人月
JARC 情報管理部 主事	スタッフ	2 人	0.5 人月	1.0 人月

(6) 連絡先

財団法人自動車リサイクル促進センター 情報管理部

担当者 : 山中、森田、田中

E-Mail : cc-j@jarc.or.jp

TEL : 03-5733-8303

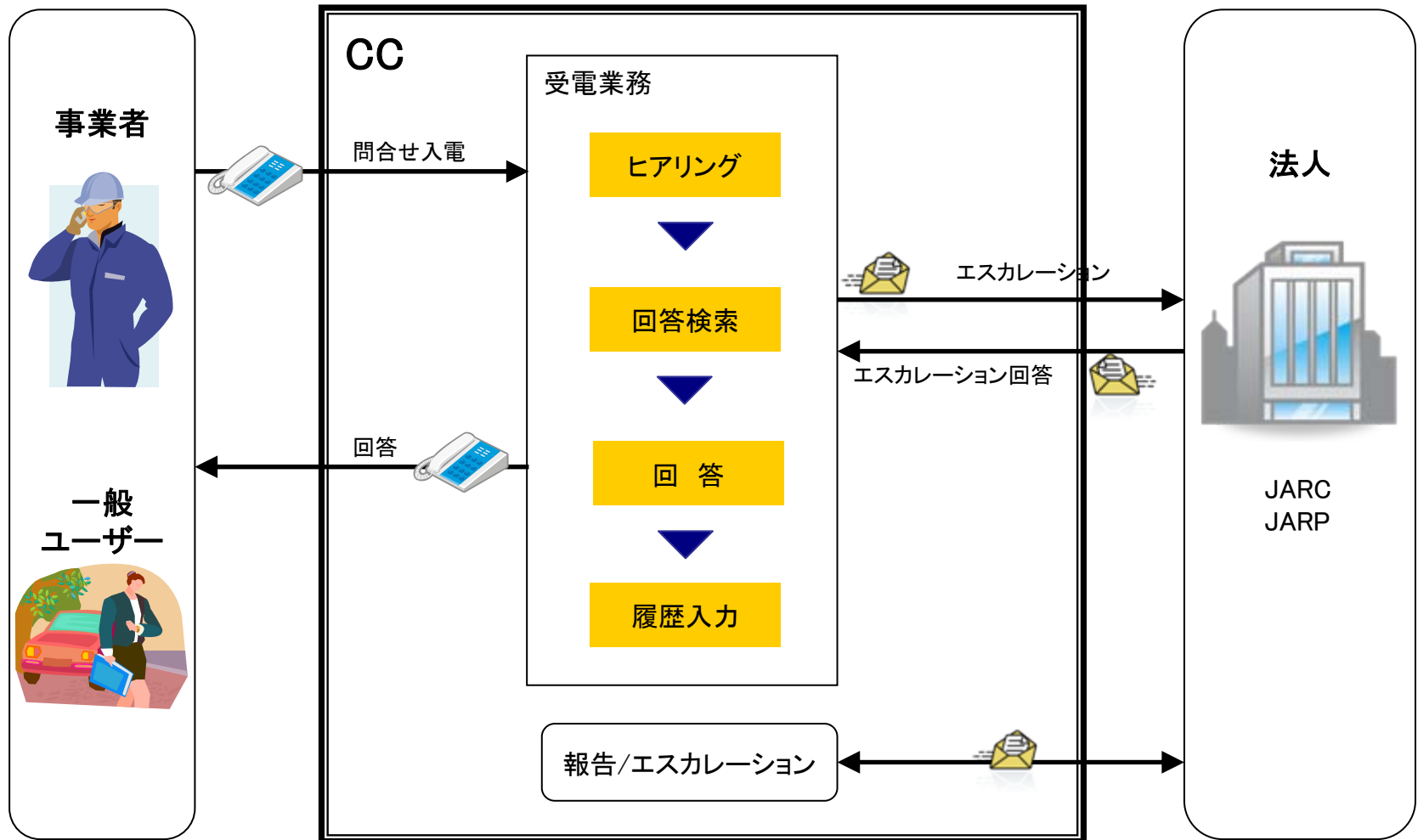
#	業務名	各業務グループの主な機能（現状）
1	問合せ 対応業務	・事業者および一般ユーザーからの、業務・システム操作・その他自動車リサイクル法に関わる問合せ対応。
2	資金管理 対応業務	・使用済自動車や並行輸入車等、リサイクル料金の設定依頼受付、車両情報・料金情報の入力、その他料金設定に関わる事務処理業務。
3	情報管理 対応業務	・電子マニフェスト発行取消業務に関わる事務処理業務。
4	業者登録 対応業務	・新規登録・変更登録、完了通知書の発行等、業者登録に関する事務処理業務。
5	自治体登録・ 許可更新 業務	・FAXを利用して移動報告を行う事業者が、自治体へ「業」の登録又は許可の更新を行った旨を自動車リサイクルシステムへ報告をする際の対応業務。
6	ナレッジ管理 推進業務	・メール問合せに関する回答作成作業、各ナレッジの維持・管理支援業務。 ・運用課題の解決に向けた提案業務。
7	FAX代行 業務	・FAXを利用した移動報告の入力業務。

現在の運営体制

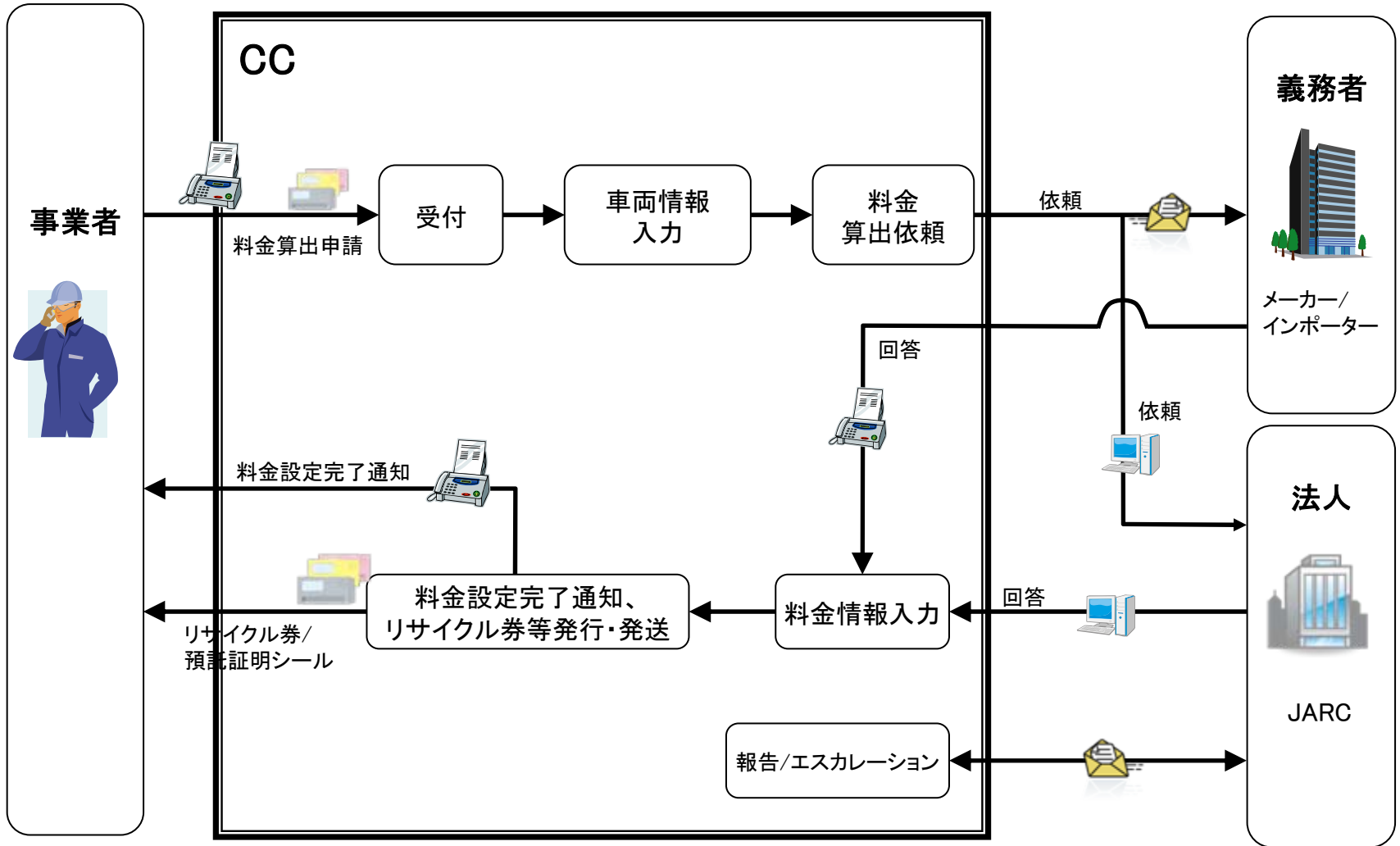
●運営拠点体制： 東京都内 1ヶ所、茨城県内 1ヶ所(バックアップセンター機能含む)

#	業務名	サービス時間／実施日	月次稼働時間 (09年度4～12月平均)	月次申請処理件数 (09年度4～12月平均)
1	問合せ対応業務	平日：8:30～20:00 土・日・祝：9:00～18:00 (除くシステム停止日)	1635時間	477件 (平日着信件数)
2	資金管理対応業務	平日：9:00～18:00 (除くシステム停止日)	1546時間	2,127件
3	情報管理対応業務	平日・土曜：8:30～20:00 (除くシステム停止日)	1274時間	608件
4	業者登録対応業務	平日：9:00～18:00 (除くシステム停止日)	1042時間	375件
5	自治体登録・許可更新業務	平日：9:00～18:00 (除くシステム停止日)	127時間	
6	ナレッジ管理推進業務	平日：9:00～18:00 (除くシステム停止日)	320時間	
7	FAX代行業務	平日・土曜：9:00～19:00 (除くシステム停止日)		857件

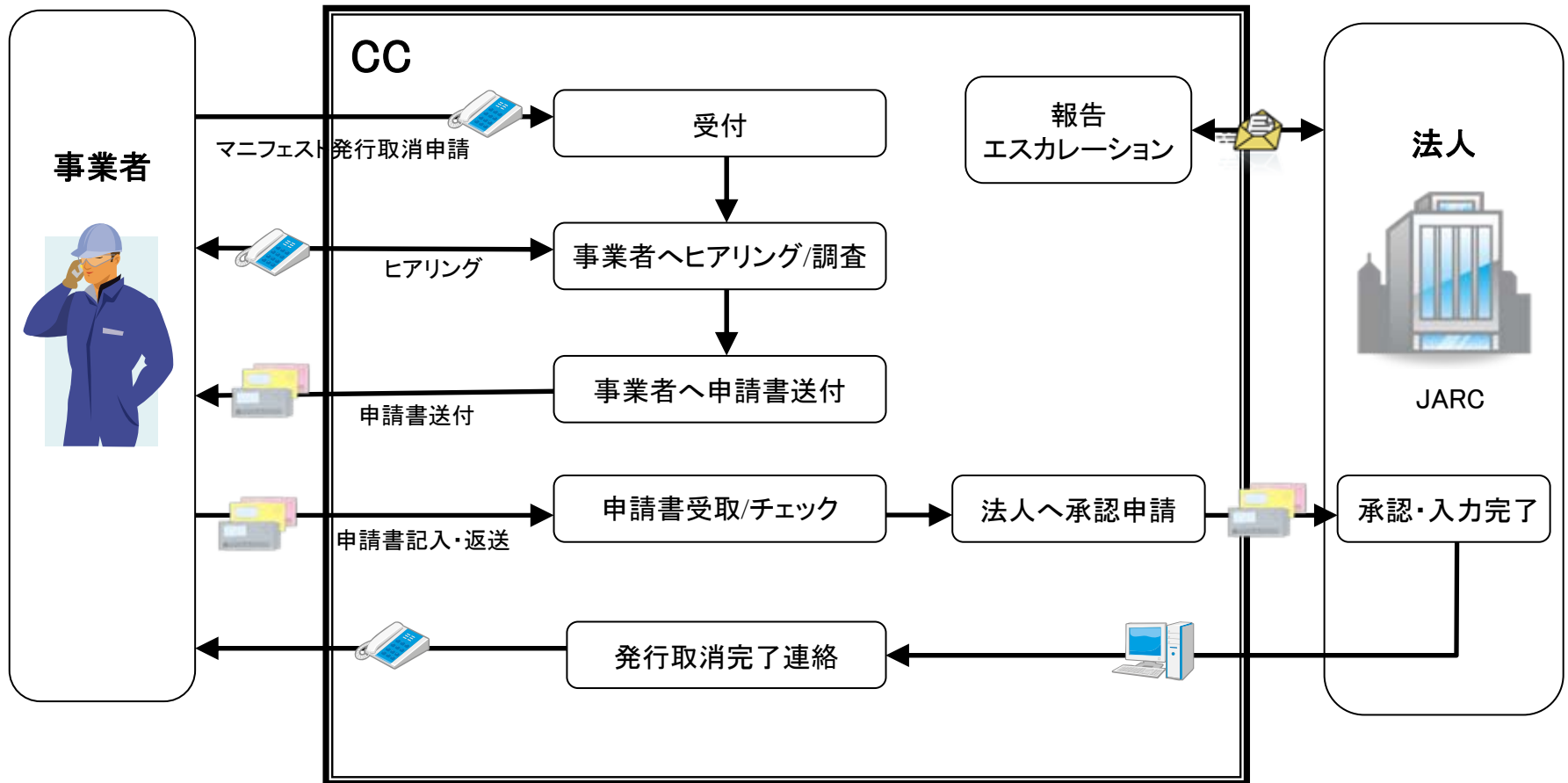
問合せ対応 業務概要



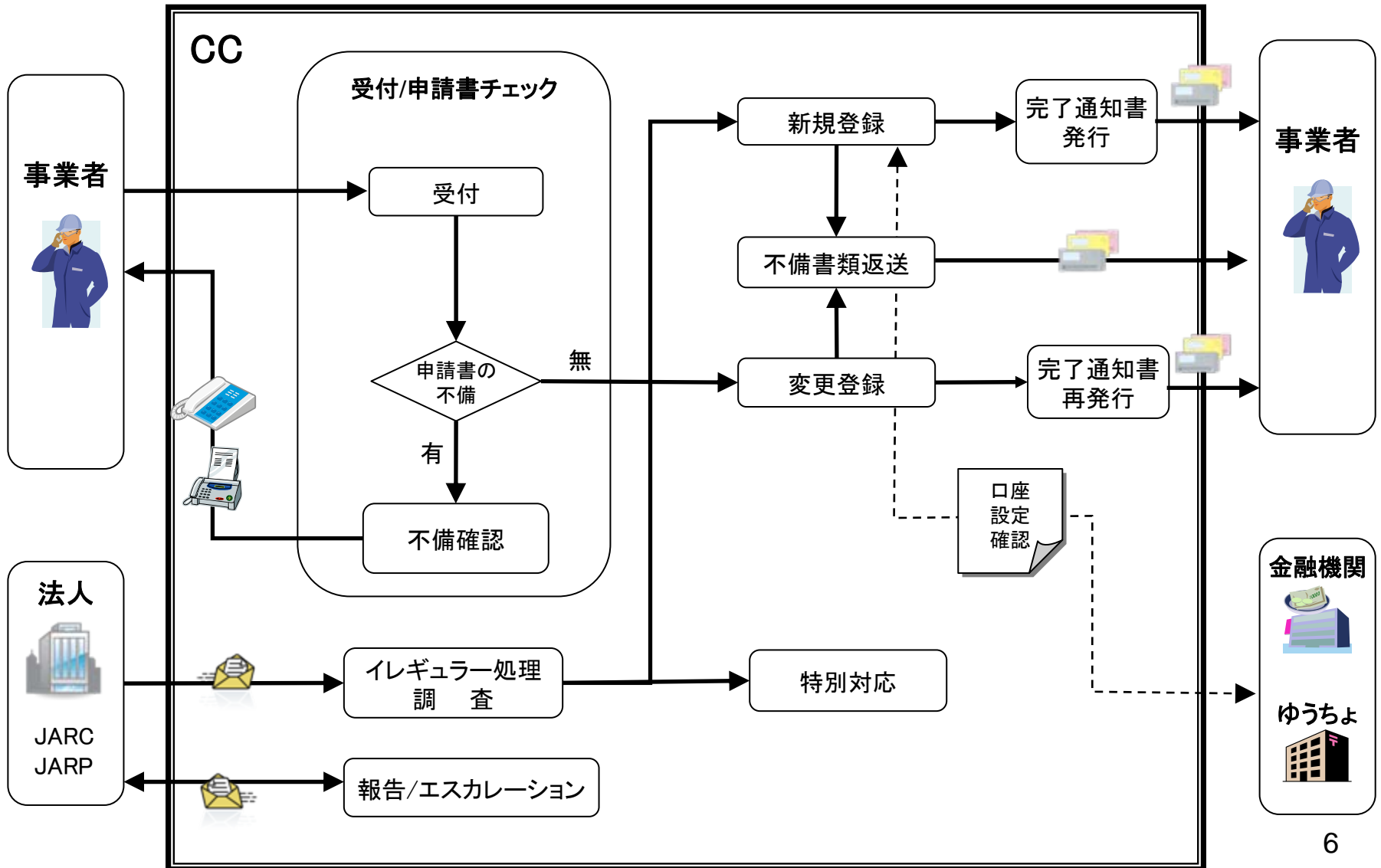
資金管理対応 業務概要



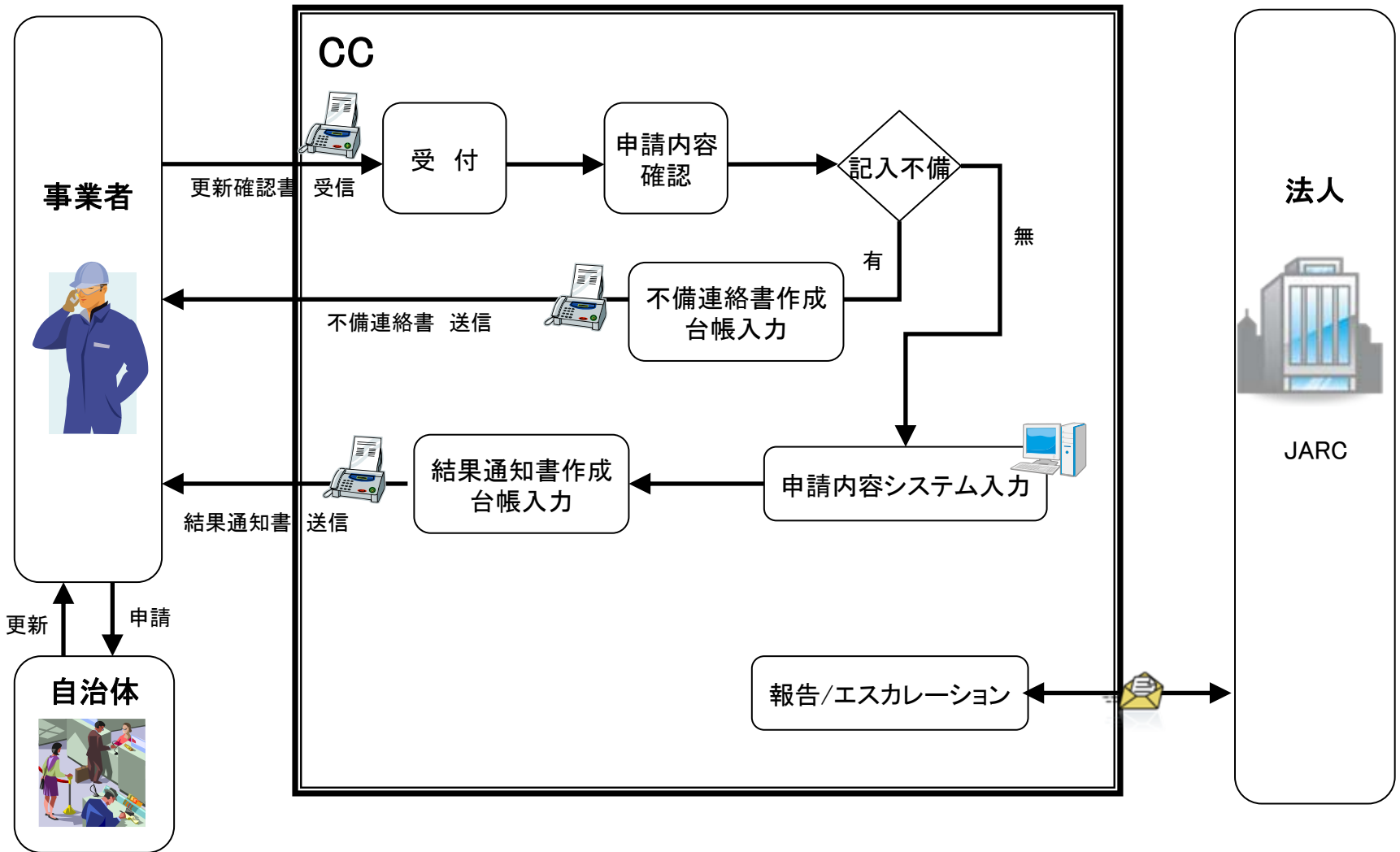
情報管理対応 業務概要



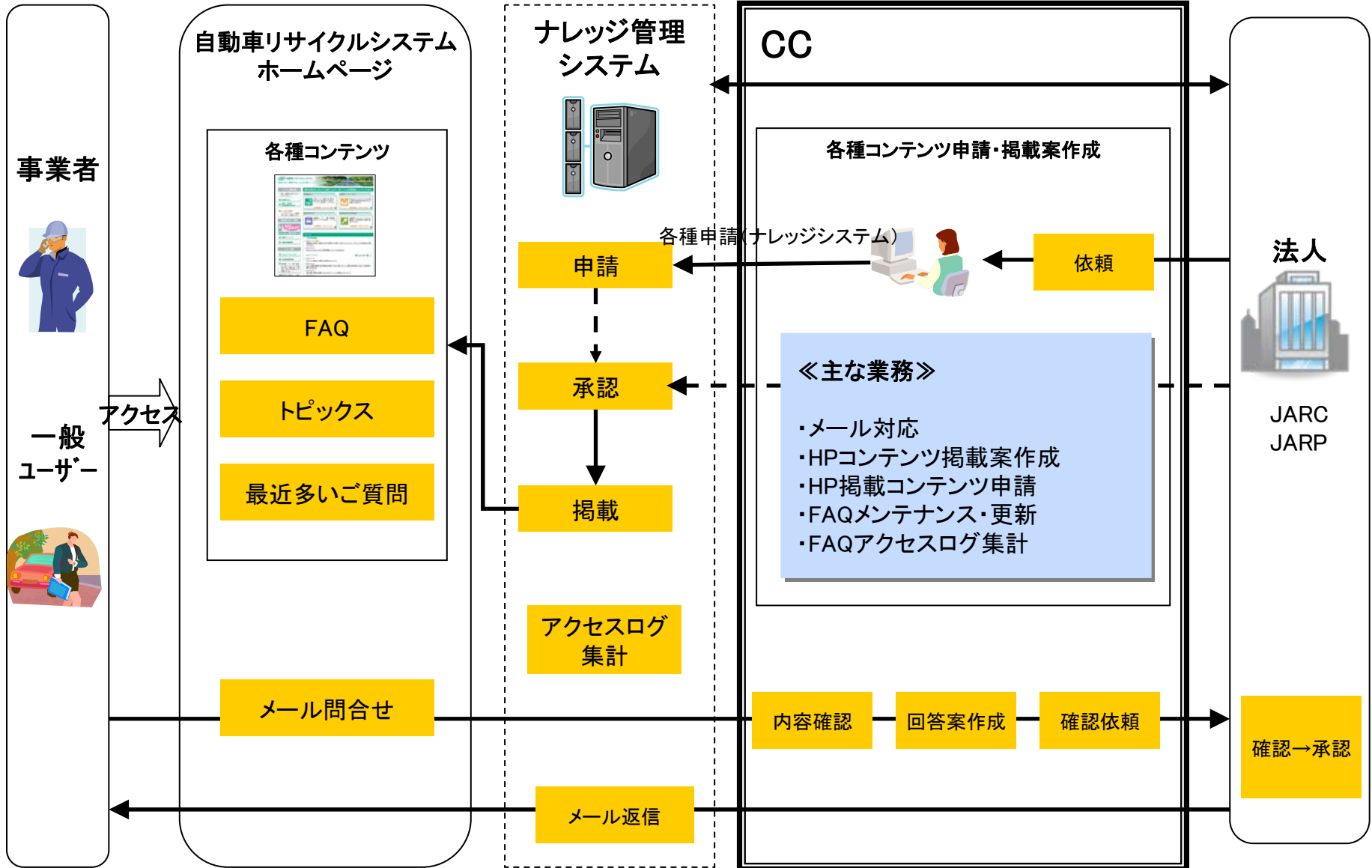
業者登録 業務概要



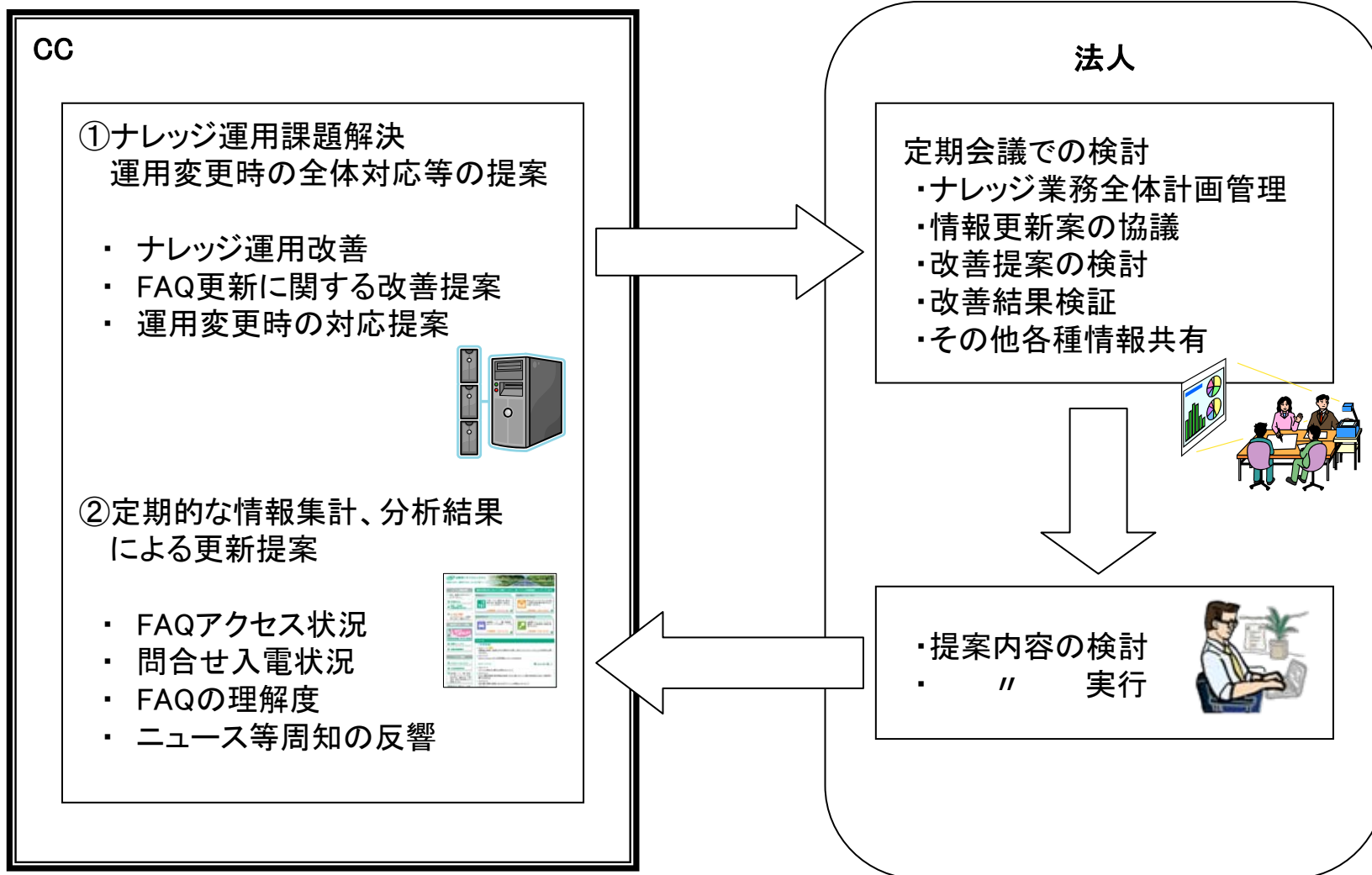
自治体 登録・許可更新 業務概要



ナレッジ管理推進 業務概要



ナレッジ管理推進 業務概要



FAX代行対応 業務概要

