

自動車リサイクルシステム  
コンタクトセンター業務一式  
入札方針書

平成 22 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	入札背景と本役務の概要.....	3
1.1	入札背景.....	3
1.2	本役務の概要.....	4
2	入札計画.....	7
2.1	入札範囲.....	7
2.2	全工程スケジュール.....	9
2.3	入札スケジュール.....	9
3	その他.....	10
3.1	評価方式.....	10
3.2	契約形態.....	10
3.3	契約期間.....	10
3.4	権利事項の取扱.....	10
3.5	入札資格.....	11
4	妥当性証明.....	11
5	窓口連絡先.....	11

# 1 入札背景と本役務の概要

## 1.1 入札背景

「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、平成 14 年 7 月 12 日に公布され、平成 17 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(当時。現在は、公益財団法人 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、平成 15 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、平成 16 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リサイクルを推進するための活動を行っている。

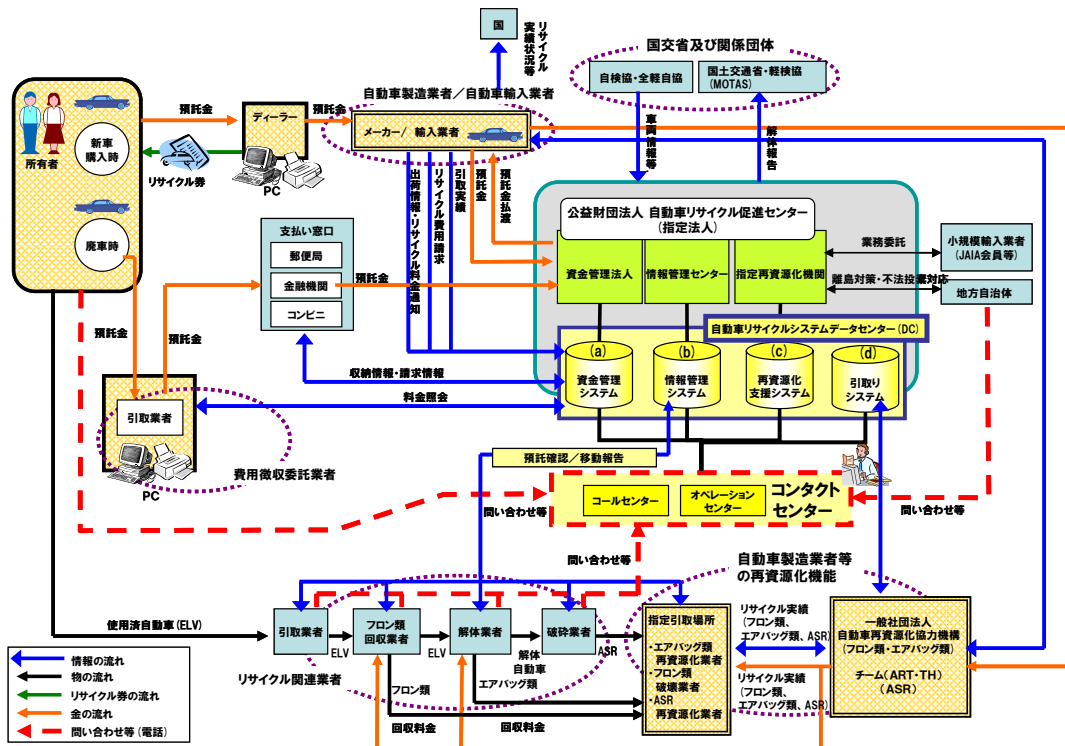
これら指定法人等(以下、運用法人)は、一部の実務を自動車リサイクルシステムコンタクトセンター(以下、CC)に業務委託しているが、現業務委託先との契約が平成 23 年 9 月末日をもって満了することに伴い、新たな業務委託先を選定する必要がある。

## 1.2 本役務の概要

### ①自動車リサイクルシステムにおけるCCの位置づけ

自リ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.gr.jp/>)を使用している。自リシステムの維持管理は、自動車リサイクルシステムデータセンター(以下、DC)が行っており、CC は、運用法人の委託を受けて自リシステムならびに自動車リサイクル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およ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。(下図を参照)。

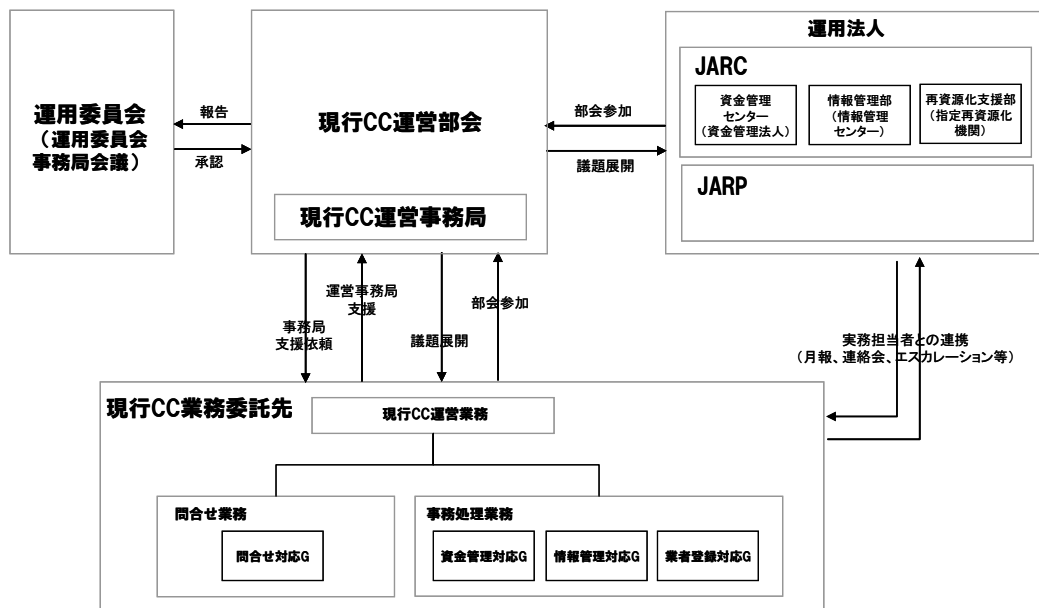
図表 1.自動車リサイクルシステム全体のオーバービュー



## ②現行 CC 運用体制

現行 CC は、現行 CC 運営（現行 CC 維持管理、改善取組み等）を取り回す会議体である CC 運営部会を中心とした運用を行っている。CC 運営部会は、運用法人から選出された委員と現行 CC 業務委託先業者のマネジメントメンバーで構成され、現行 CC の円滑な運用が行われるよう、運用法人と現行 CC 業務委託先業者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 運営部会より運用委員会事務局会議等の上位会議体に上程され、承認を得た後執行している（下図を参照）。

図表 2. 現行の CC 運用体制



### ③現行CC委託業務の概要

現行 CC における委託業務は8つの業務を委託している。各業務の概要を以下に示す。

図表 3. 各業務の概要

#	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	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「関連事業者」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。
5	国交省IF対応業務	・国交省・軽検協と自動車リサイクルシステム間での車両に関する解体届出や解体通知に係る問合せ対応。
6	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。
7	FAX代行業務	・FAXを利用した移動報告の入力業務。
8	ナレッジ管理業務	・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。

## 2 入札計画

### 2.1 入札範囲

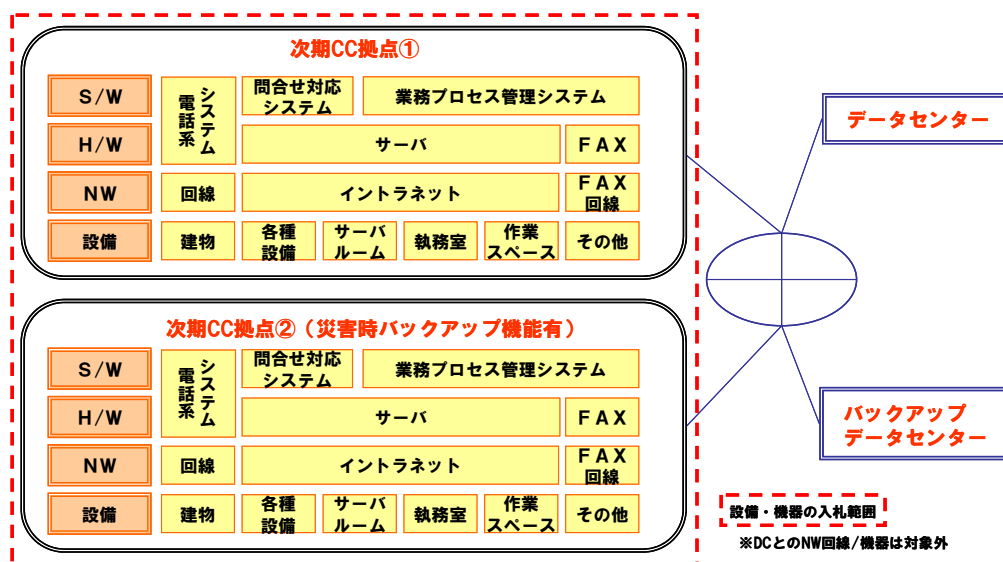
本入札の範囲は、設備・NW・H/W・S/Wを含む次期CCの構築（バックアップコンタクトセンター（以下、BCC）含む）、1.2 ③で示す各業務、その他（アプリケーションの移行支援、データ移行）とする。受託者は、センター構築から運用に至る一連のプロセス全てをサービスとして一括提供するものとする。なお、一切の分離調達を行わない。

次期 CC の構築および、各業務については下記を参照のこと。

#### ① 次期 CC 構築の入札範囲

次期 CC 構築の範囲は以下の通りとする。設備・NW・H/W・S/W は受託者が所有し、受託者の次期 CC、次期 BCC へ設置することを前提とする。

図表 4.次期 CC 構築の入札範囲



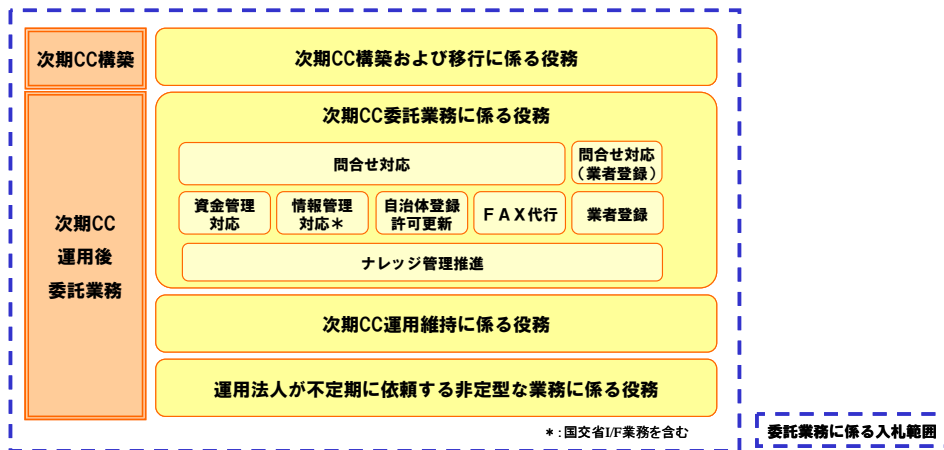
② 次期 CC 委託業務の入札範囲

次期 CC 委託業務の入札範囲は、2010 年 11 月時点において二つの案を検討中である。よって、本意見招請においては二つの入札仕様書一式を提示する。入札範囲の二つの案は以下の通りである。

<案1 全領域案>

次期 CC で実施する委託業務は 1-2 ③で示す各業務とする。

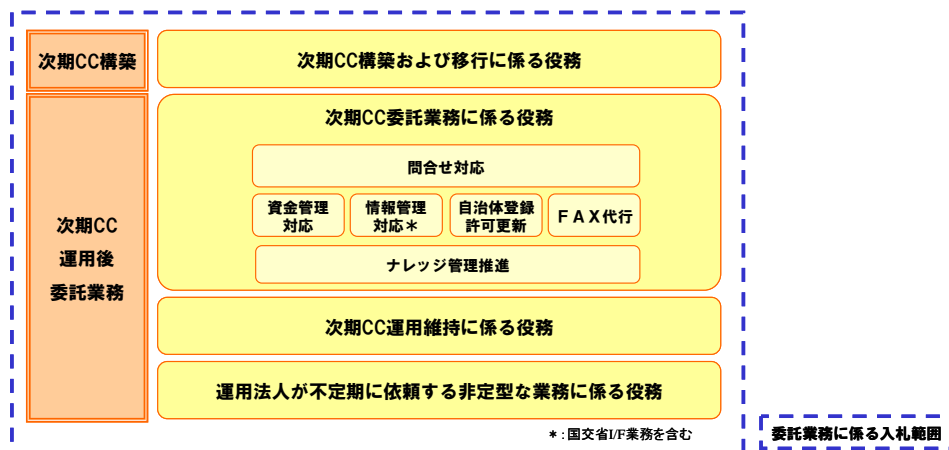
図表 5.次期 CC 委託業務の入札範囲(案1)



<案2 業者登録除外案>

次期 CC で実施する委託業務は 1-2 ③で示す各業務から、「#6 業者登録対応業務」を除外した業務とする。

図表 6.次期 CC 委託業務の入札範囲(案2)



意見招請参加者は、上記二つの案に対してそれぞれ意見を提示すること。ただし、次期 CC 委託業務の入札範囲（案 1、案 2 のどちらを採択するか）については、本意見招請による意見対象とはしない。





### 3 その他

#### 3.1 評価方式

本入札については、一般競争入札(総合評価落札方式)を採用する。

① 総合評価方法

技術点と価格点の加算方式

※点数配分割合は現在検討中

② 価格点の評価方法

価格点 = 価格点の配分 × (1 - 入札価格 / 予定価格) (※)

※入札価格が予定価格の6割を下回った場合、低価格入札調査を実施する。

③ 評価基準および評価項目

情報招請手続き等を通じて得られた資料および意見等を参考としつつ検討し、入札公告時に公開する。

#### 3.2 契約形態

本入札の契約形態は以下の3形態とし、次期CC業務委託先業者は案1の場合はJARCおよびJARP(以下、2法人)と、案2の場合はJARCと契約を締結するものとする。

1. 次期CC移行期間中の作業は、請負契約とする。
2. 運用マニュアルに基づくオペレーター作業および次期CC運用維持作業は、請負契約とする。
3. 運用法人からの要請等に基づく非定型作業は、準委任契約とする。

2および3の契約については、法改正や業務量の急激な増減により、業務プロセス等を変更する可能性があるため、必要なタイミングで見直しができることを条件とする。

#### 3.3 契約期間

次期CCの運用に係る契約期間は、平成23年10月1日～平成28年9月30日までとし、移行に係る契約期間は別途設けるものとする。

#### 3.4 権利事項の取扱

<案1 全領域案の場合>

成果物の所有権、著作権およびその他の権利は、2法人に帰属するものとする。受託者はあらかじめ2法人の受諾を得た場合のみ、業務の成果物を基に二次的著作物を製作し、譲渡、貸与等を行うことができる。

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、2法人および2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。

受託者は 2 法人に対し、著作権者人格権を行使しないものとする。第三者から成果物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。

#### <案2 業者登録除外案の場合>

成果物の所有権、著作権およびその他の権利は、JARC に帰属するものとする。受託者はあらかじめ JARC の受諾を得た場合のみ、業務の成果物を基に二次的著作物を製作し、譲渡、貸与等を行うことができる。

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、JARC および JARC 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。

受託者は JARC に対し、著作権者人格権を行使しないものとする。第三者から成果物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。

### 3.5 入札資格

本入札の参加表明の際に、以下の事項に該当することを要する。尚、当業務を第三者に再委託する場合、再委託先にも②号および③号の内容を適用する。

- ① 各省各庁における物品の製造・販売等に係る競争契約の参加資格(全省庁統一資格)において「役務の提供等」の「A」の等級に格付けされていること。
- ② 情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)適合性評価制度、個人情報保護の認定であるプライバシーマーク、またはこれらに類する資格を有すること。
- ③ コンタクトセンターの設計・構築・移行及び運用の経験を有すること。

### 4 妥当性証明

本入札方針書の内容が妥当であることを確認した者は以下のとおりである。

確認:公益財団法人 自動車リサイクル促進センター  
一般社団法人 自動車再資源化協力機構

### 5 窓口連絡先

質問等を行う必要がある場合には、下記のメールアドレス宛に質問等を送信すること。

公益財団法人 自動車リサイクル促進センター 情報管理部  
〒105-0012 東京都港区芝大門一丁目1番30号 日本自動車会館 11階  
担当者 : 森田、田中  
電話番号 : 03-5733-8303  
メールアドレス : cc-j@jarc.or.jp (メールの宛先)