

「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 入札仕様書(案)」に対する意見招請の結果について

意見招請期間(平成22年11月19日～平成22年12月7日)

平成22年12月22日
公益財団法人 自動車リサイクル促進センター

入札仕様書(案)等に対するご意見・ご質問につきまして、以下のとおり回答します。

番号	区分	資料	頁	項目番号	記載内容	意見・質問内容	回答
1	意見	入札方針書	11	3.5	入札資格について	各業務のサービスレベルを遵守した品質の高い、安定した役務を実現させるために、以下の条件を追加することをご提案させていただきます。 ④過去3年以内において、官公庁から請負った業務で、本件と同等規模の要員を要するコールセンターの立上ならびに運営実績を有すること ⑤過去3年以内において、自動車業界のコールセンター運営実績があること ⑥社団法人テレマーケティング協会の会員で「他社にテレマーケティングサービスをすることを主たる業務としている企業」であること	適切な事業領域・規模の実績を持つ事業者の参入を促すために、資格の追加を含めさらに検討を致します。
2	質問	【別紙1】入札仕様書(案)_案1	4	2.2	入札の目的	入札の目的としては、「現行CC業務委託先との契約が満了となるため」とありますが、現行CC業務への不満や改善点はありますでしょうか。	「継続して自立的な進化を可能とする仕組みを備えたコンタクトセンター」の実現を目的としており、その詳細は仕様書に具体化されております。
3	質問	【別紙1】入札仕様書(案)_案1	5	3.4.3	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(クライアント機能)と回答支援システム間で手動ダウンロード、アップデートがございますが、データのフォーマット等を提供していただけませんか。	本入札時には、「【別添03委託業務仕様書】」にてナレッジ管理システム操作手順書を提示致します。
4	意見	【別紙1】入札仕様書(案)_案1	12	4.3.4	運用ドキュメント	次期CC業務委託先事業者が運用ドキュメントを作成することは理解しておりますが、作成にあたっての参考情報や業務理解を深める目的で、現行CC業務の運用ドキュメントや、リサイクルシステム、ナレッジ管理システムに関する運用ドキュメントの提示をお願い致します。	現行CCの運用ドキュメントは提示できませんが、運用法人が策定した【別添03】委託業務仕様書にて業務俯瞰図、業務フロー、業務詳細、ナレッジ管理システム操作マニュアル等を提示致します。
5	質問	【別紙1】入札仕様書(案)_案1	12	4.3.4	運用ドキュメント	次期CC業務委託先事業者が運用ドキュメントを作成することは理解しておりますが、作成にあたっての参考情報や業務理解を深める目的で、現行CC業務の運用ドキュメントや、リサイクルシステム、ナレッジ管理システムに関する運用ドキュメントは提供されるとの理解でよろしいでしょうか。	No4の回答をご確認ください。

番号	区分	資料	頁	項目番号	記載内容	意見・質問内容	回答
6	質問	【別紙1】入札仕様書(案)_案1	13	4.3.5	業務報告は、「別添02報告書・提出物一覧」に示された報告書～～	報告書・提出物については、別添02の項目一覧を満たせば、フォーマットは特に指定がない理解で宜しいでしょうか。もしくは、フォーマットに指定がある場合は、受託後等にご提示いただけるという理解で宜しいでしょうか。	フォーマットの指定がある報告書・提出物がありますので、ご質問の通り、受託後等に指定フォーマットを提示致します。
7	質問	【別紙1】入札仕様書(案)_案1	14	4.5	—	執務室とサーバーールームを同一建物内ではなく、別々の建物に置くことは可能でしょうか。 例：執務室はCC運営拠点ビルで、サーバーールームはそれとは別のデータセンター等に配置する、等。 ただし、上記が可能の場合、16ページの「次期CC構成要件」の業務配置箇所にサーバーールームは含まれないという理解で宜しいでしょうか。 例：業務は、次期CC拠点①で行い、そのバックアップ機能として次期CC拠点②を設け、サーバーールームはそれとは別の拠点に設置する(＝サーバーールームは“業務配置拠点”ではないという理解)	執務室とサーバーールームを同一建物内ではなく、別々の建物に置くことは可能です。 但し、サーバーをデータセンターに配置する場合、データセンター被災時に「【別添09】コンタクトセンター災害時復旧目標定義書」が遵守できるか要件実現性を提案書に明示して頂く必要があります。
8	意見	【別紙1】入札仕様書(案)_案1	14	4.6	システムに係る要件	各社の見積条件をそろえるため、システムのより具体的内容を記載いただければ幸いです。 また、合わせて現行ベンダーがコールセンターで使用しているシステムについても具体的内容を記載いただければ幸いです。	現行CCのシステム構成等の内容は提示できませんので、システム要求は「【別紙2】コンタクトセンターおよび委託業務に係る要件一覧」、データボリュームは「【別添05】コンタクトセンター取扱情報一覧」、データ項目は「【別添18】システムデータ項目一覧」をご参照ください。 本入札には、委託者としてのシステムに対する要求の精緻化、データについてはデータボリューム、データ長等の情報を付加しご提示致します。
9	質問	【別紙1】入札仕様書(案)_案1	14	4.6.1	「【別添18】システムデータ項目一覧」および「【別添05】コンタクトセンター取扱情報一覧」に示されたデータを応札者が提示するシステムに移行する必要があるため、移行容易性が高いシステムであることが非常に重要なポイントとなる。	現行システムから弊社で検討している次期システムへの移行容易性判断のため、以下の現行システムの構成製品名称をご提示願います。 5.1.1 電話系システム 5.1.2 問合せ対応システム 5.1.3 業務プロセス管理システム	現行CCのシステム構成・製品名等の内容は提示できませんのでご了承ください。 また、電話系システムは移行データはありません。問合せ対応システム、業務プロセス管理システムは、「【別添18】システムデータ項目一覧」「【別添02】報告書・提出物一覧」の情報はテキスト形式データ(csv等)またはスプレッド形式データ等の標準化されたデータ形式で提供致しますので、現行システムの構成製品を考慮する必要は御座いません。
10	質問	【別紙1】入札仕様書(案)_案1	14	4.6.1	「【別添 18】システムデータ項目一覧」および「【別添 05】コンタクトセンター取扱情報一覧」に示されたデータを応札者が提示するシステムに移行する必要があるため、移行容易性が高いシステムである。	データ移行にあたって、データはCSV形式のファイルを前提に提供いただけてと考えてよろしいでしょうか。 移行データのファイル形式に現行システム上の制約がありましたら、ご提示願います。 また、取り扱い情報として提示されている他の電子データのファイル形式をご提示願います。	No9の回答をご確認ください。

番号	区分	資料	頁	項目番号	記載内容	意見・質問内容	回答
11	質問	【別紙1】入札仕様書(案)_案1	14	4.6.1	—	リサイクルシステムと問い合わせ対応システム/業務プロセス管理システムとを直接データ連携しないという理解で宜しいでしょうか。逆に直接データ連携をすることが可能な場合は、リサイクルシステムの提供ベンダーが有利であると考えられます。 また、現行CCにおいては、リサイクルシステムと問い合わせ対応システム/業務プロセス管理システムは別のもの(別サーバー)となっておりますでしょうか。	自動車リサイクルシステムとコンタクトセンター系システム(電話系システム、問い合わせ対応システム、業務プロセス管理システム)との直接データ連携は、セキュリティおよび権限等の観点から禁止しております。 また、現在のシステム配置状況として、自動車リサイクルシステムは専用のデータセンターに配置しており、コンタクトセンター系システムのみ現行CCの管轄としてます。本書の「図表8. DC 側で用意するネットワーク範囲」に示しておりますのでご参照ください。
12	質問	【別紙1】入札仕様書(案)_案1	15	4.6.1	データを応札者が提示するシステムに移行する必要があるため、移行容易性が高いシステムであることは非常に重要なポイントとなる。	現行システムから次期システムに移行するデータ件数や容量はどれくらいあるのでしょうか。また、移行作業にあたっては、事前に現行CC事業者から次期CC事業者に対して、移行データの構造等の詳細を提供していただけるという理解でよろしいでしょうか。	本入札時には、「【別添05】コンタクトセンター取扱情報一覧」にデータボリューム(容量等)を付加致します。 現行CC業務委託先業者からの移行データ内容(データ構造等)については、受託後(移行計画作成時を予定)に提示致します。
13	意見	【別紙1】入札仕様書(案)_案1	18	5.3(2)	次期CC業務委託先業者は研修、リハーサルによって業務を習得することが求められる。	次期CCの立ち上げに際し、次期CC業務委託先業者が業務を遂行するスキルを身につけるためには、現行CC業務委託先業者、もしくは運用法人様からの教育・研修が必要と考えますので、そのような業務の実施をお願い致します。(当該教育・研修は、オペレータ教育・研修を指しているわけではなく、オペレータ教育・研修を行うための前段階で教育を行う者への教育という位置付けです)	次期CC業務委託先業者が業務を遂行するスキルを身につけるために、運用法人による自動車リサイクル事業概要説明、リサイクル法関連の法律説明、業務内容・フロー、対応ルール等業務の説明等を予定しております。 本入札時には、「【別添04】移行期間の想定作業および役割分担」に運用法人および現行CC業務委託先業者の支援作業を詳細化し提示致します。
14	質問	【別紙1】入札仕様書(案)_案1	18	5.3(2)	次期CC業務委託先業者は研修、リハーサルによって業務を習得することが求められる。	次期CCの立ち上げに際し、次期CC業務委託先業者が業務を遂行するスキルを身につけるために、現行CC業務委託先業者、もしくは運用法人様からの教育・研修が必要と考えますが、そのような業務は実施されるものと考えて宜しいでしょうか。また、必要となる教育・研修資料は、提供されるという理解で宜しいでしょうか。	No13の回答をご確認ください。
15	意見	【別紙1】入札仕様書(案)_案1	18	5.3(3)	—	移行データそのものだけでなく、そのデータ構造等の詳細について現行CC業務委託事業者から情報提供を頂けますようお願い致します。	No8の回答をご確認ください。

番号	区分	資料	頁	項目番号	記載内容	意見・質問内容	回答
16	質問	【別紙1】入札仕様書(案)_案1	19	5.5	マナー研修、机上研修、実業務研修等、教育ステップを明確にし、	現状行っている、机上研修・実業務研修に必要な時間(期間)をご教示ください。	現行CC立ち上げ時の机上研修・実業務研修における実績時間(期間)は提示できません。弊財団としては「図表5. 全工程スケジュール(案)」の要員教育期間で対応可能な教育計画策定を応札者に提案を求めています。
17	質問	【別紙1】入札仕様書(案)_案1	22	6.4.1	また、本業務が終了となる場合には、次期CC業務委託先業者は、他社・運用法人が継続して本業務を遂行できるよう、他社・運用法人からの質問に回答する等の協力をする事。	当該協元に伴う稼働はどの程度を見込んでおけば良いでしょうか。(平日9:00~17:00を1ヶ月で1名程度=1人月程度、等)	作業の実施については必須要件としておりますが、当要件にかかる費用は入札金額対象外(参考見積りとして提示頂く)とする予定です。 見積りの前提条件も含め、ご提案ください。
18	意見	【別紙1】入札仕様書(案)_案1	23	7.4	一部の業務について再委託する必要がある場合は、CC運営部会の承諾を受け、...	今回の入札範囲の全ての役務を受託できる者が落札するべきであり、様々な情報資産を取り扱うという観点からも、再委託を行なってはならない、という仕様にご変更されることをお勧めいたします。	次期CC業務委託先業者の責任の下、本仕様書の内容を再委託先に遵守して頂くことを要件としておりますので、委託者としてそれ以上の要求はありません。 また、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」を含む)ため、再委託を禁止した場合の影響を弊財団として把握できません。 よって、左記の「記載内容」については以下に修正し本入札時に提示する予定です。 「次期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、次期CC業務委託先業者の責任の下、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すること。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には「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」を含む)。」
19	質問	【別紙1】入札仕様書(案)_案1	-	-	-	問い合わせ対応システム、業務プロセス管理システム等に関して、著作権はどこに帰属することになりますでしょうか。また、現行システムの著作権をJARC様が保持している場合、次期CC業務委託先業者に設計書類やプログラムソースコード等を提供いただき、それを流用して開発することは可能でしょうか。	コンタクトセンター系システム(電話系システム、問い合わせ対応システム、業務プロセス管理システム)の著作権は現行CC委託先業者に帰属しているため提示することはできません。

番号	区分	資料	頁	項目番号	記載内容	意見・質問内容	回答
20	意見	【別紙1】入札仕様書(案)_案1	20、21	6.1	費用に係る要件	通信費(電話、FAX、ネットワーク)について通信費については、変動要素を多分に含むものであり、切り分けた上で費用を比較することが妥当であると考えます。よって、通信費については、見積より外出しにすることをお勧めいたします。	提示する業務量、仕様等に応じた実費を算出し、見積りに含めて頂く必要があります。
21	質問	【別紙1】入札仕様書(案)_案1	4、14	4:2.3.4 14:4.4	P4:運用法人が不定期に依頼する非定型な業務に係る役務 P14:運用法人が不定期に依頼する非定型な業務に係る要件	運用法人が不定期に依頼する非定型な業務については、「別添3」と「別添16」に記載が無い業務との事ですが、具体的にどの様な依頼業務が発生していましたでしょうか。 ①CCの通常運用(問合せ対応業務全般)に係る業務でしょうか。それとも、資料や報告書作成、情報登録や発信・送信、各種分析等の作業系に分類される業務でしょうか。 ※過去実績より、非定型な業務に対応するために「別添1」の記載以外に必要な特殊スキル等があれば、求められる要因スキルとして具体化したいため。 ②「別添16」のP3「運用法人依頼業務」内の「突発対応作業」は、不定期に依頼がある非定型な業務を意味していませんか。 ※表では、「新規案件対応作業」とあわせて概算作業時間が160h/月と記載されているため、単純に半分の稼働としても80h/月になります。 もし、「突発対応作業」が非定型な業務であるならば、現状は専任者を配置し対応しているのか、又は発生都度、内部調整の上対応しているのでしょうか。	①後者の通りです。 一例として、主務官庁(経済産業省および環境省、経済産業省)等の要請により不定期にCC業務実績データから報告データを収集する必要があります。特殊スキル等は現時点では必要ありません。 ②ご理解の通りです。 現行CCの対応手法については開示出来かねますので、対応方法も含めご提案を求めています。
22	質問	A:【別紙1】入札仕様書(案)_案1 B:【別添16】コンタクトセンター業務量予測一覧_案1	A:7 B:2	A:図表 6.CC業務グループの業務概要 B:ナレッジ管理推進業務(件/月)	A:項番2 メール問合せに関する回答作成作業 B:項番4 メール対応	メール問合せに関する回答作成作業の業務量予測として、「別添16」に記載されている1.2h/件(月間:8件、年間:96件)について確認させて下さい。 ①1.2h/件とは、CC内にて回答作成、JARC様への確認依頼と承認受領、問合せ者への回答送信までの全工程に要する対応時間を意味していませんか。 ②月間の予測として8件と記載されていますが、メールによる問合せは現状も含め、あまり発生しない業務との認識で問題は無いでしょうか。 ③メールによる問合せを受信後、詳細内容を確認するために折り返しの架電は現在実施していますでしょうか。 ※急を要する対応が必要となった場合で、問合せ者に詳細を確認する必要がある場合は、CCから電話にて連絡は行っても問題は無いでしょうか。 ④メールによる問合せは、全ての利用者が行えるのでしょうか。それとも、問合せ先のメールアドレスを限定的に通知した利用者のみが行えるのでしょうか。 ※自動車リサイクルシステムのホームページ内(http://www.jars.gr.jp/abt/index.html)には、電話による問合せ先情報とサービス時間しか記載が無い。	①概算作業時間数は、その案件(インシデント)に対応している時間と考えて下さい。 よって、例示の回答としては、ナレッジ管理のメール対応は「1.2h/件」は1件の案件に対応するのに延べ1.2hかかることを示しております。 ②ご理解の通りです。 ③メールでは答えられない内容や、急ぎの用件である場合、法人に確認の上で電話での回答も可能です。 ④全ての利用者が行えます。 自動車リサイクルシステムのホームページ内(http://www.jars.gr.jp/abt/index.html)の「よくあるご質問」の「ご質問詳細」画面の「この情報は役に立ちましたか？」⇒「あまり役に立たなかった」ボタンを押下すると「お問合せフォームリンク」画面が表示され、質問することができます。 但し、「お問合せフォームリンク」画面に遷移するFAQは限定しております。 お問合せフォームは以下のURLで確認願います。 http://www3.jars.gr.jp/p/RPT09.nsf/Evaluation-No?Openform&Id=9ECAB664F1D20446492572C200353EF1&Tr=http://www3.jars.gr.jp/p/RPT09.nsf/0/9ECAB664F1D20446492572C200353EF1?OpenDocument

番号	区分	資料	頁	項目番号	記載内容	意見・質問内容	回答
23	意見	【別紙1】入札仕様書(案)_案1	P23	7.1 契約形態	契約関連	契約形態に関して、業務構築フェーズが請負契約である面は理解致しましたが、運用維持作業のフェーズに関しては、業務内容の性質上、一般的に準委任契約が主流であると考えております。 (例:業務構築時に作成する成果物(業務マニュアルや、トークスクリプト、システム手順書、FAQ等)は納品後の検収により100%の完成物が判断可能ですが、運用維持時の問合せ受付の応答率や、事務処理手続きの完了率等は、100%完成形での納品といった形態には馴染まないと考えます。)	運用維持作業のフェーズの運用マニュアルに基づくオペレーター作業および運用維持作業は、業務プロセス、業務手順、検収対象物(対象は「【別添02】報告書・提出物一覧」を想定)を定義した上で、契約する予定です。運用法人からの要請等に基づく非定型作業は、対応内容、検収対象物が依頼内容により都度変更するため、準委任契約を予定しております。 よって、左記の「記載内容」については修正を行わないこととします。
24	意見	【別紙1】入札仕様書(案)_案2	—	—	「業者登録業務を除外する仕様書案」について	そもそも論ではありますが「業者登録業務を除外する仕様書案」では、顧客接点を一部分離する側面もあり、「全領域案」が妥当と考えます。 通常コールセンターでは様々な問合せの履歴や事務処理の完了結果を収集・分析し、サービスの改善提案に繋げるアウトプットを出す事も大事なミッションと考えています。 よって、事業者や運用法人から依頼された事業者情報を迅速かつ正確にリサイクルシステムへ登録し、完了通知書を発行する業務も含む「全領域案」がよろしいかと考えます。	入札方針書 2.入札計画 2.1 入札範囲以下を明文しているため、本意見は不問とすることをご了承ください。 「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。」
25	質問	【別紙2】コンタクトセンターおよび業務委託に係る要件一覧_案1	2	2.2.1.2	要員の教育 要件内容欄 「スキル評価結果およびスキルアップトレーニング結果について運用法人から提示依頼があった場合は、適切に開示すること。」	この場合の“適切な開示”内容につきましては、第三者の視点から偽装請負を疑われることのない範囲での開示と理解しておりますが、原則として、受託側における社員採用ならびに人事考課の判定要素とみなされる特定個人の評価結果等の開示は行わず、個人を特定しない形式で可能な範囲のご提示とさせていただくことでよろしいでしょうか？	ご理解の通りです。
26	質問	【別紙2】コンタクトセンターおよび業務委託に係る要件一覧_案1	2	2.2.1.6	要員の定着率 要件内容欄 「定着率の維持・向上に対する対策方法をCC運営部会に提示すること」	定着率につきましては、基準値とその算出方法につきましても、あらかじめご提示願います。また定着率は管理指標とされておりませんが、ご契約上、定着率の扱いはどのようになるのかをお教えます。	要員定着の維持・向上における対策をご提案頂くことを求めています。 よって、左記「記載内容」を修正致します。
27	質問	【別紙2】コンタクトセンターおよび委託業務に係る要件一覧_案1	6	4.1.1.3	立地要件 緊急の際、CC関係者が迅速に到着できる場所に立地していること。	CC関係者とはどなたのことを示されておりますでしょうか。(保守業者、CC職員等。)また、迅速とは具体的に何時間以内での到着を想定されておりますでしょうか。	CC関係者とは、CC(コンタクトセンター)施設で業務に従事している要員全体を指しております。 また、CCとBCC(バックアップコンタクトセンター)間の要員移動は、本要件対象外としております(拠点別に本要件を満たしていればよいです)。 ご質問受け、上記内容を本入札時に提示する【別紙2】要件一覧に追加致します。

番号	区分	資料	頁	項目番号	記載内容	意見・質問内容	回答
28	意見	【別紙2】コンタクトセンターおよび委託業務に係る要件一覧_案1	6	4.1.1.3	緊急の際、CC関係者が迅速に到着できる場所に立地していること。	記載内容について、貴財団より迅速に到着できることと読み取ることができます。 本ご提案においては、コスト削減・通減などへの期待があるとお察ししますが、解釈によっては東京に限定される要件となりうるため、削除されることをご提案させていただきます。 代替案といたしましては、『緊急の際において、CC関係者が迅速にコミュニケーションをとれるような環境を構築すること』とし、TV会議システム等を活用し業務に支障が出ないような提案を求められることをお勧めいたします。	No27の回答をご確認ください。
29	質問	【別紙2】コンタクトセンターおよび委託業務に係る要件一覧_案1	8	4.2.1	執務室要件	執務室の設置にあたり、貴社職員の常駐は発生するのでしょうか。	原則、幣財団職員の常駐は発生いたしません。移行期間中の移行支援等、必要に応じて執務室に入室または常駐する可能性はあります。
30	質問	【別紙2】コンタクトセンターおよび委託業務に係る要件一覧_案1	9	4.3.1	サーバーールーム構造要件	受託業者のマシンルーム内に貴社のマシンを設置するのではなく、貴社専用マシンルームを設置する認識でしょうか。	各種要件(ファシリティ要件、セキュリティ要件、災害対策要件)が遵守されていれば、弊財団専用マシンルームを新設する必要はありません。
31	質問	【別紙2】コンタクトセンターおよび委託業務に係る要件一覧_案1	11	5.1.3	業務プロセス管理システム	「業務プロセス管理システム」について現行CCでは、どのようなタイプのシステムを利用しているかご教示ください。	業務プロセス管理システムの著作権は現行CC委託先業者に帰属しているため提示することはできません。
32	質問	【別紙2】コンタクトセンターおよび委託業務に係る要件一覧_案1	12	5.1.3	業務プロセス管理システム	現行の業務プロセス管理システムの帳票類及びシステム画面等は応札後に提示していただけますでしょうか。	No31の回答をご確認ください。
33	質問	【別紙2】コンタクトセンターおよび委託業務に係る要件一覧_案1	12	5.1.4.1	ナレッジ管理システム端末は2台用意すること。	用意する端末のスペック、バージョン等については、どのようにお考えでしょうか。	端末のスペック、バージョン等の指定はございません。 Lotus Notes6.5クライアントが正常に動作する環境をご用意ください。
34	質問	【別紙2】コンタクトセンターおよび委託業務に係る要件一覧_案1	12	5.2.1.3	システム稼働率は99.9%とすること。	システム稼働率は99.9%以上とすること、ではないでしょうか。	ご指摘の通りとおり、修正致します。

番号	区分	資料	頁	項目番号	記載内容	意見・質問内容	回答
35	質問	【別紙2】コンタクトセンターおよび委託業務に係る要件一覧_案1	13	5.3.1.5	メール 報告等に利用するメール環境を準備すること	メール環境について具体的な内容をご教示ください。 こちらは「事業者および自治体との連携に使用するメールアドレスを準備すること」の要件とは別にメールアドレスを用意する必要があるのでしょうか。 それとも用意されたメールアドレスについて受信出来る環境を用意するという理解でよろしいでしょうか。	「事業者および自治体との連携に使用するメールアドレスを準備すること」の要件とは別にメールアドレスを用意する必要があります。 但し、「ナレッジ管理業務」に関するメール環境については、弊財団が用意致します。No.36の回答をご確認ください。
36	質問	【別紙2】コンタクトセンターおよび委託業務に係る要件一覧_案1	13	5.3.1.5	メール 事業者および自治体との連携に使用するメールアドレスを準備すること	こちらは「ナレッジ管理業務」で使用するメールアドレスとは別に準備するという理解でよろしいでしょうか。	メール問合せ業務のメール環境は、ナレッジ管理システムを利用しているため次期CC業務委託先業者による準備は必要ございません
37	質問	【別紙2】コンタクトセンターおよび委託業務に係る要件一覧_案1	21	7.1.2.1	立地条件 CCから電車、自動車等の交通手段を用いて、速やかにBCCへ移動可能なこと	速やかとは具体的に何時間以内での到着を想定されておりますでしょうか。	【別添09】コンタクトセンター災害時復旧目標定義書、【別添10】インフルエンザ発生時サービスレベル定義書を遵守することを満たしていれば弊財団としては問題ありません。 よって、本入札時には、左記載内容は削除いたします。
38	質問	【別紙2】コンタクトセンターおよび委託業務に係る要件一覧_案1	24	8.1.4.1	現CC業務委託先業者から委託業務の引継ぎを受け、移行後確実に運用が開始できるようにすること。	現CC業務先からの引継ぎは具体的にはどのような作業をお考えでしょうか。	最終移行日に現行CC業務委託先業者の仕掛り案件を次期CC業務委託先業者に一括で引継ぐことを想定しております。 ①仕掛り案件については、対応状況に関する情報などを対応ログとして作成し、次期CC業務委託先業者に引継ぎます。 ②対応ログを次期CCのシステムにデータ移行します(対応ログに関するデータ項目については、現行CC業務委託先業者と次期CC業務委託先業者との間で事前に確認することを想定)。 ③引継ぎが困難な一部の業務は、最終移行日の2週間程度前から並行稼働し、仕掛り案件を可能な限り最小化させます。 上記内容は、本入札時に提示する【別添04】移行期間の想定作業および役割分担」に加筆する予定です。
39	質問	【別紙2】コンタクトセンターおよび委託業務に係る要件一覧_案1	26	9.1.1	移行期間にかかる役務の契約締結後、移行期間中に追加作業が発生した場合は、原則CC業務委託先業者負担とすること。	当該追加作業の費用に関しては、次期CC業務委託先業者にかかる追加作業の費用のみの負担であり、現行CC業者やその他関係者に追加作業が発生した場合の費用は負担しないという理解で宜しいでしょうか。	ご理解の通りです。 本入札時には左記載内容を以下に修正する予定です。「要件・仕様の変更によって委託先負担となる場合は、CC運営部会と次期CC委託先業者との協議の上、対応方法を検討すること。」

番号	区分	資料	頁	項目番号	記載内容	意見・質問内容	回答
40	質問	【別紙2】コンタクトセンターおよび委託業務に係る要件一覧_案1	10、11	5.1.1 51.2	電話系システム お問合せ対応システム	「電話系システム」および「お問合せ対応システム」はASP型（CC外からインターネットまたは専用線での接続）での提供でも問題ないでしょうか。	ASPシステムの活用を行っても問題ございませんが、ASPサービス事業者に対しても「再委託」と同等の要件（入札仕様書の内容遵守）を求めます。ご注意ください。 ASPシステム活用によるメリットがあれば、合わせてご提示いただき度。 再委託に関する要件は、No27の回答をご確認ください。
41	意見	【別添01】コンタクトセンター要員スキル一覧_案1	2	—	運営責任者	業務のサービスレベルを遵守した品質の高い、安定した役務を実現させるために、以下の条件を追加することをご提案させていただきます。 自動車業界のコールセンター運営において、2年以上の管理者実績を有すること	運営責任者には、スタッフや業務の全てを統括する責任者として「コールセンター事業においてプロジェクトマネージャー等の実務経験を有すること」を要件としており、本入札時に提示頂く提案書に記載された経歴から全体責任者としての適性を評価します。 よって、左記の「記載内容」については修正を行わないこととします。
42	質問	【別添01】コンタクトセンター要員スキル一覧_案1	2	—	オペレーターの研修について	スキルの話とは別件で研修費の請求に関して、突発的且つ恒常的に業務量が増加する場合に関するオペレーターの新規増員に関しても、研修費の請求は不可でしょうか。または、別途協議事項でしょうか。	別途協議事項になります。
43	質問	【別添03】委託業務仕様書_案1 【別添16】コンタクトセンター業務量予測一覧_案1	2	—	「業者登録業務(件/月) 新規受付数 90分/件」と「CG-G113 新規受付」	見積り上「【別添16】コンタクトセンター業務量予測一覧」に定義されている業務毎の処理時間と、その処理時間に含まれる具体的業務範囲、つまり「【別添03】委託業務仕様書」の業務フローにおける該当業務範囲との関連付けを必要としておりますので、明確なご提示をお願いいたします。 例として、2ページ目の「業者登録業務(件/月) 新規受付数 90分/件」と40ページ目の「CG-G113 新規受付」の関係等です。	本入札では、業者登録業務の「【別添16】コンタクトセンター業務量予測一覧の各業務」と「【別添03】委託業務仕様書の業務フロー」との関連付けを強化致します。
44	質問	【別添03】委託業務仕様書_案1	5	—	問合せ対応業務 1問い合わせ対応業務	電話発信も含まれておりますが、エスカレーション後の回答を折り返し差し上げるための他に、想定される電話発信の内容はありますでしょうか。ある場合、どのような内容でしょうか。	本入札では、問合せ対応の業務詳細に掲載予定ですので、ご確認ください。
45	意見	【別添03】委託業務仕様書_案1	—	2	委託業務一覧	表中の業務項目の各記載名称(例:新車新規登録時預託申請受付)と、業務フローのページに記載されている業務名称(例:新車新規(構内車)業務)が異なっておりますので、統一化をお願い致します。	本入札時には、【別添03】委託業務仕様書に関する用語集を提示致します。 用語集には、「用語」欄と「その他の表記」欄がありますのでそちらで関連をご確認ください。 また、受託後に用語集で確認できない内容については、ご質問を頂ければ弊財団から回答致します。

番号	区分	資料	頁	項目番号	記載内容	意見・質問内容	回答
46	質問	【別添03】委託業務仕様書_案1	—	2	委託業務一覧	表中の右の電話/FAX/郵送/印刷の項目の各数字は何を意味しているのでしょうか。 また、PC利用/メール利用についても何を意味しているのでしょうか。なお、リサイクルシステムの利用と(CC業務委託で用意する)問い合わせ対応システム/業務プロセス管理システムとの区別して表記していただけないでしょうか。	【別添03】委託業務仕様書の資料凡例・サンプルに説明が記載しておりますのでご確認ください。 また、「【別添03】委託業務仕様書」の業務フローに示しているアクティビティIDごとの「業務詳細」を本入札時に提示致します。 「業務詳細」にリサイクルシステムの利用と業務プロセス管理システムの区別が確認できます。 問合せ対応Gの業務は、電話系システム・問い合わせ対応システムを利用し、事務処理業務(資金管理、情報管理、業者登録)はリサイクルシステムおよび業務プロセス管理システムを利用致します。
47	意見	【別添03】委託業務仕様書_案1	—	3	委託業務	個別業務フローにおいて、どのアクティビティでリサイクルシステムを利用する必要があるか、等の情報を記載していただけませんか。	No46の回答をご確認ください。
48	質問	【別添03】委託業務仕様書_案1	—	3	委託業務	各業務の全体業務概要のイメージと各個別業務フローとの整合性がとれていない箇所がありますので、整合性を取っていただくようお願い致します。 例:3-3料金設定業務の全体業務概要のイメージには、「資金管理対応G」と各関係者が連携しているように記載されているのに対し、個別業務フローには、「本業務の業務G」内で全て完結されており、その他担当/関係者との連携は特に記載されていない。	【別添03】委託業務仕様書」の業務フローに示しているアクティビティIDごとの「業務詳細」を本入札時に提示致します。 個別業務フローの開始アクティビティIDに該当する「業務詳細」に各関係者が連携が記載されているのでそちらでご確認頂けます。
49	質問	【別添03】委託業務仕様書_案1	—	3-2	ナレッジ管理業務	メールでのお問合せ対応がありますが、CCでのメール受信については「対応履歴システム」と連動させる必要がありますでしょうか。 現状CCではナレッジ管理システム上で確認出来るような仕組みとなっていたりするのでしょうか。 それとも通常のメーラーで対応しているのでしょうか。	弊財団からは「対応履歴システム」と連動させる要求はございません。
50	質問	【別添05】コンタクトセンター取扱情報一覧_案1	2	—	情報の格付け(RFI時未整備) バックアップ要件(RFI時未整備)	「情報の格付け(RFI時未整備)」「バックアップ要件(RFI時未整備)」の2項目はブランクのままですが、RFP時点では明記されるものと理解しております。認識は正しいでしょうか？	本入札時には明記致します。
51	質問	【別添05】コンタクトセンター取扱情報一覧_案1	2, 3	—	想定情報量 (例) キャビネット(332mm×240mm×900mm) 21.5段分	サイジングにあたり、既存電子データのうち移行対象データの各容量(e.g. xx G Byte)をご提示願います。	本入札時には明記致します。
52	質問	【別添06】コンタクトセンター管理指標一覧_案1	2	【問い合わせ対応グループ】 全体管理 指標—品質	誤回答件数	SLAとの事ですが、具体的なペナルティは何かあるのでしょうか。	SLAのインセンティブ・ペナルティは次期CC運用における契約締結時に次期CC業務委託先業者と運用法人、双方合意の上決定する予定です。

番号	区分	資料	頁	項目番号	記載内容	意見・質問内容	回答
53	質問	【別添06】コンタクトセンター管理指標一覧_案1	2	—	エスカレーション完了件数 等	SLAにも定められているエスカレーションの定義は、「オペレータから弊社管理者への対応引き継ぎ」、「管理者から貴社への対応引き継ぎ」のどちらでしょうか。	エスカレーションは、「CCから弊財団の運用法人への対応引き継ぎ」を指します。
54	質問	【別添06】コンタクトセンター管理指標一覧_案1	2-7	—	例) 業者登録 基準処理日数リードタイム SLA:4週間以内(不備なし)	管理指標一覧に記載されているSLAの一群は、未達成の場合ペナルティを伴うものでしょうか？ペナルティを伴わない達成目標の場合、SLO(Service Level Objective)が適切であると考えますが、SLAの定義をご提示ください。	No52の回答をご確認ください。
55	質問	【別添06】コンタクトセンター管理指標一覧_案1	4	—	誤処理件数/不備率	SLAとして「誤処理件数」が0、「不備率」が14%以下と定められておりますが、「誤処理」と「不備」の違いはどのようなものでしょうか。	「誤処理」は、CCによる入力誤りや回答誤りを指します。「不備」は、提出された書類(事業者が記入した書類)の不備を指します。CCから事業者への指導により、書類の不備を減らすことを求めています。 上記内容は、本入札時に提示する「【別添06】コンタクトセンター管理指標一覧」に加筆する予定です。
56	質問	【別添14】権利帰属に関する特記事項_案1	—	—	—	納入することが前提でない場合、弊社にて作成した業務マニュアルやトークスクリプト等の知的財産権は弊社に帰属するという認識でよろしいでしょうか。	【別紙1】入札仕様書 6.2 納入成果物に係る要件をご参照ください。
57	質問	【別添16】コンタクトセンター業務量予測一覧_案1	2	情報管理 対応業務 (件/月)	「FAX代行」欄1~18の月間業務量予測について	一件当たりの所要時間については記載がありますが(例:項目18 解体通知 4分/件)、月毎の業務量予測が「-」と記載されており、実際の件数としては年間合計のみ記載されています(例:項目18 704件/年)。また、備考には「月毎の業務量の変更は少ない」と記載されています。 ①月毎の件数は、年間合計件数を12ヶ月で割った件数として認識しても問題は無いですでしょうか(例:項目18 704件/12ヶ月=58.6件)。 ②月毎で業務量変動しないのであれば、繁忙や閑散は特に無く、上記①の例:58.6件/月の前後で各月は推移する認識で問題は無いですでしょうか。	ご理解の通りです。
58	質問	【別添16】コンタクトセンター業務量予測一覧_案1	2	全体	「問合せ対応業務」、「資金管理対応業務」、「情報管理対応業務」「業者登録対応業務」	平成23年度の業務量予測について、左記の記載内容欄にある四つの業務について、月毎の業務量が多少の変動を示していますが、大まかにそれぞれの業務毎で閑散月と繁忙月があればご教示ください。また、過去数年間の業務量の推移に関しまして、情報を開示いただけますでしょうか。	「【別添16】コンタクトセンター業務量予測一覧」に記載された範囲で繁忙期と閑散期をご判断ください。過去数年間の業務量の推移の情報は、リサイクル法施行後の過渡期情報であり、今後の予測には利用できないと判断したため、開示致しかねます。

番号	区分	資料	頁	項目番号	記載内容	意見・質問内容	回答
59	質問	【別添16】コンタクトセンター業務量予測一覧_案1	2	問合せ対応業務	予測業務量の件数単位について	問合せ対応業務の業務量予測件数について、「別添16」には「件/日」と記載があります。 この場合、平成23年度の4月予測としては着信コール数が343件と記載がありますが、これは「1日あたり」の件数を意味していますでしょうか。 それとも、「件/日」の記載が違っており、「件/月」が正しく、343件は「月間の予測件数」となりますでしょうか。	記載通り、「1日あたり」の件数を意味しています。
60	質問	【別添16】コンタクトセンター業務量予測一覧_案1	2	—	問合せ対応業務(業者登録あり)(件/日)	問合せの着信について、時間帯別の業務量予測をご開示いただくことは可能でしょうか。	時間帯別、曜日別の業務量比率情報を入札時に提示する予定です。
61	質問	【別添16】コンタクトセンター業務量予測一覧_案1	3	運用法人 依頼業務	・突発対応作業 ・新規案件対応作業	「突発対応作業」、「新規案件対応作業」について、突発作業がない場合でも常に要員を用意しておく必要があるのでしょうか。	「突発対応作業」、「新規案件対応作業」については、「【別添16】コンタクトセンター業務量予測一覧」に記載された概算作業時間を基に見積りを頂き、要員を定常配置しておくかは応札者にてご判断ください。 本入札時に「突発対応作業」、「新規案件対応作業」の概算作業時間を個別に提示する予定です。
62	質問	【別添17】FAX代行業務単価表_案1	2	—	各業務内容毎の単価	各業務内容毎の記載単価は実績であり、この単価にて請負う認識でしょうか。	応札者の見積り参考情報としてFAX代行業務単価を提示していましたが、弊財団で検討した結果、本入札時には「【別添17】FAX代行業務単価表」の提示せず、委託業務仕様書等を参考に見積り頂く予定です。
63	質問	【別添18】システムデータ項目一覧_案1	2-4	—	データ項目属性	各データ項目の属性(データタイプ、フィールド長)をご提示願います。	本入札時に、データ長を提示致します。
64	質問	【別添19】納入成果物一覧_案1	2	—	データ移行プログラム仕様書 データ移行プログラムテスト仕様書 データ移行プログラムテスト結果報告書	「データ移行プログラム仕様書」、「データ移行プログラムテスト仕様書」、「データ移行プログラムテスト結果報告書」と記述されている「データ移行プログラム」は、貴法人から提供いただいた移行データ(CSV形式などを想定)を次期システムに取り込むために使用するプログラムに関するものであり、既存システムから移行対象データを抜き出す処理は現行CCベンダーでの作業範囲と理解しています。認識は正しいでしょうか。 また、現行CCベンダーから移行データを提供いただく際、記録媒体は何を想定すればよろしいでしょうか。データ移行で用いる記録媒体の前提がありましたらご提示願います。	ご理解の通りです。 記録媒体等の移行にかかる仕様は、移行計画作成時に現行CC業務委託先業者、次期CC業務委託先業者、双方の調整の上で決定する予定です。