

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 12 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.....	1
1.1	入札背景.....	1
1.2	本役務の概要.....	2
2	入札計画.....	5
2.1	入札範囲.....	5
2.2	次期CC移行期間における工程別スケジュール.....	6
2.3	入札に関する主要なイベント.....	6
3	その他.....	7
3.1	評価方式.....	7
3.2	契約形態.....	7
3.3	契約期間.....	7
3.4	権利事項の取扱.....	7
3.5	入札資格.....	7
4	妥当性証明.....	8
5	窓口連絡先.....	8

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。

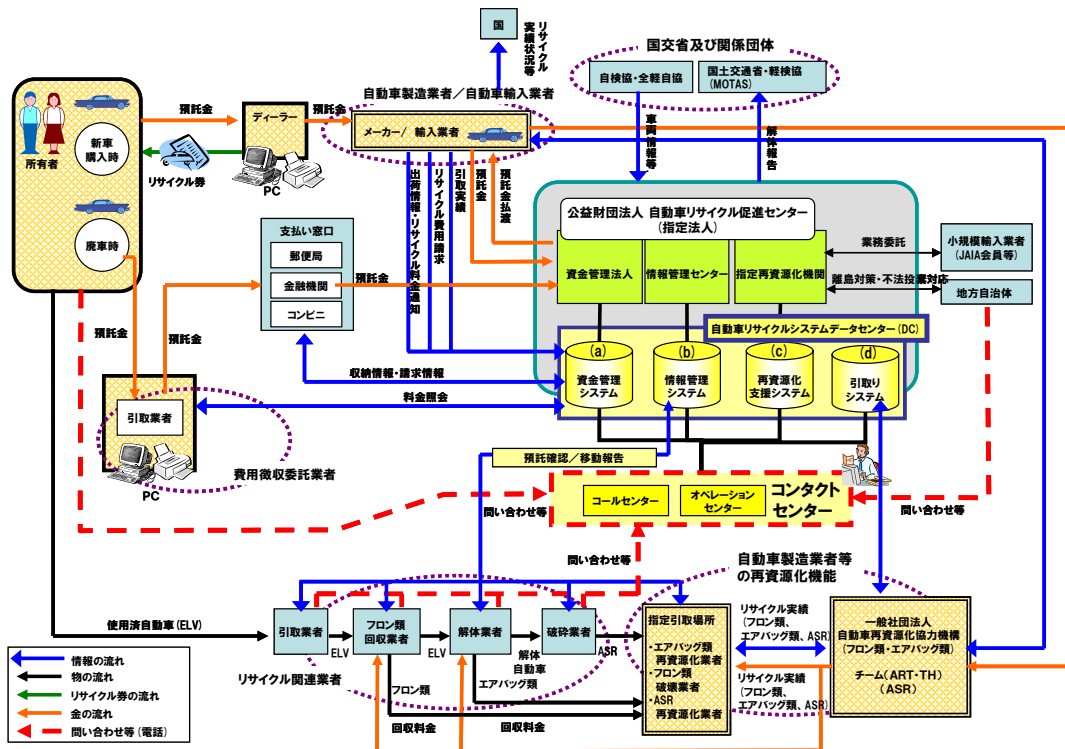
これら指定法人等(以下、運用法人)は、一部の実務を自動車リサイクルシステムコンタクトセンター(以下、CCとも記載)に業務委託しているが、現業務委託先との契約が平成23年9月末日をもって満了することに伴い、新たな業務委託先を選定する必要がある。

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)。

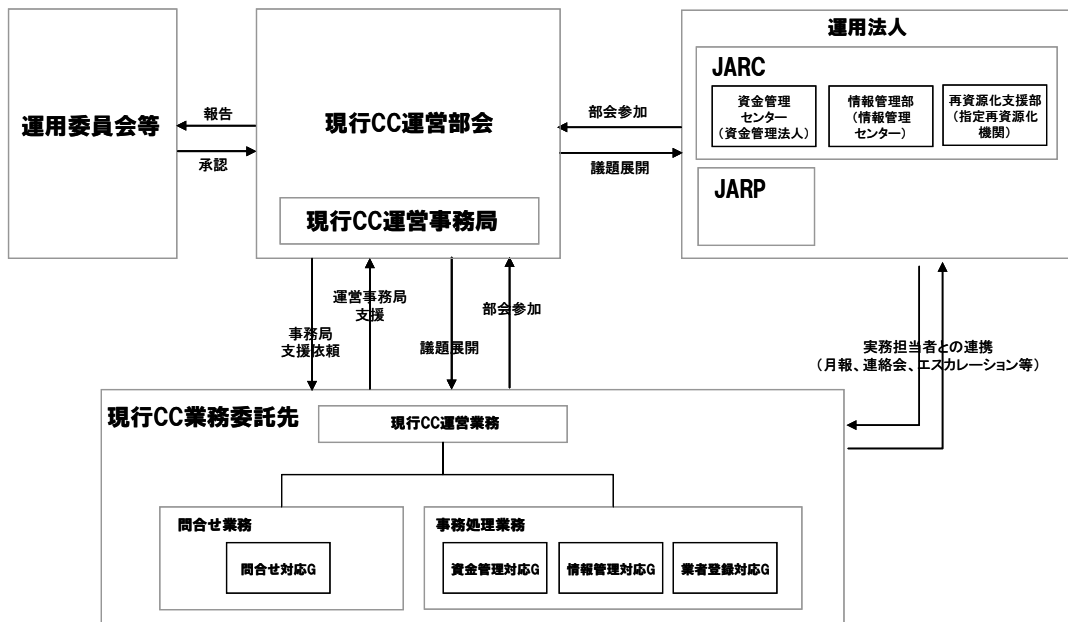
図表 1.自動車リサイクルシステム全体のオーバービュー



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

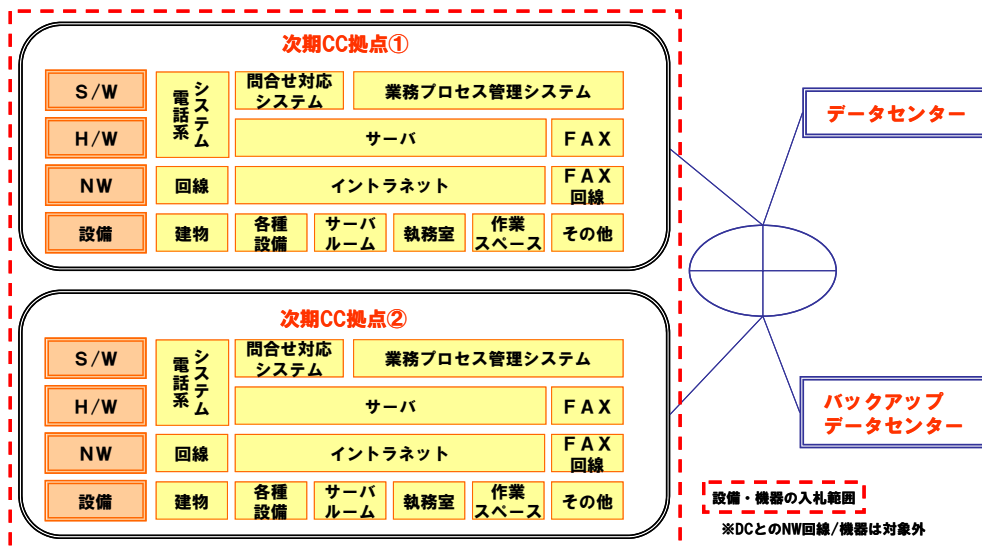
本入札の範囲は、設備・NW・H/W・S/Wを含む次期CCの構築(バックアップコンタクトセンター(以下、BCC)含む)、1.2 ③で示す各業務、その他(アプリケーションの移行支援、データ移行)とする。受託者は、センター構築から運用に至る一連のプロセス全てをサービスとして一括提供するものとする。なお、一切の分離調達を行わない。

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構築の入札範囲は以下の通りであり、複数拠点での災害時の対応を考慮している。(各拠点における業務配置、設備配置、システム配置等は提案の範囲とする。)設備・NW・H/W・S/Wは受託者が所有し、役務を提供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。

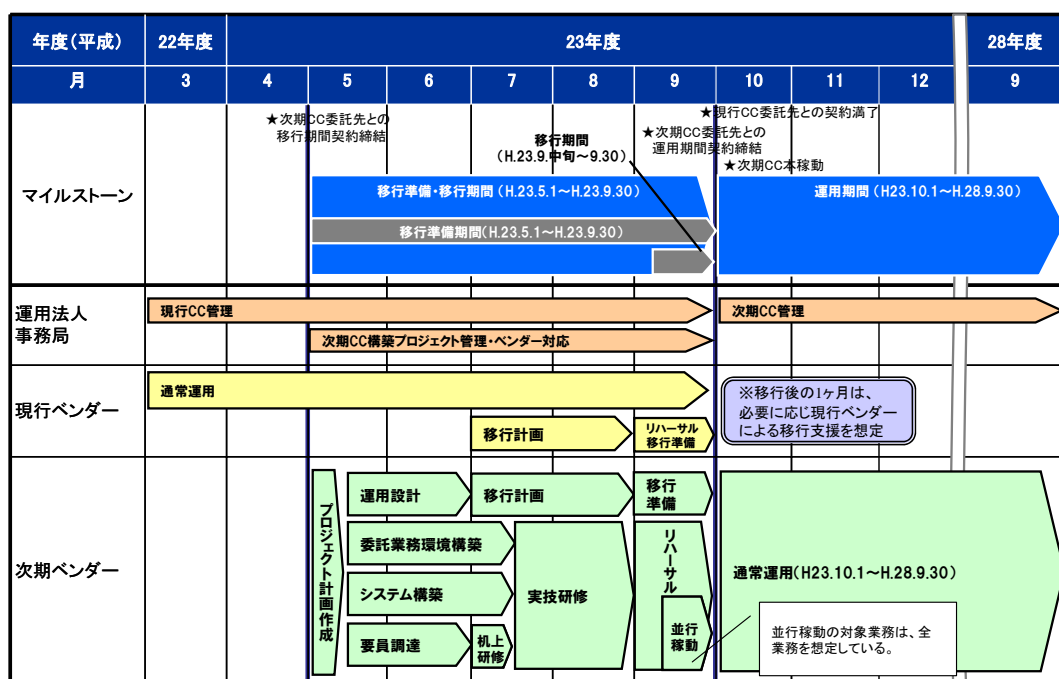
図表 5.次期CC委託業務の入札範囲



2.2 次期CC移行期間における工程別スケジュール

次期 CC 移行期間における工程別スケジュール（案）を以下に示す。次期 CC 移行期間における工程別スケジュールは、大きく 2つのフェーズで構成されており、平成 23 年 5 月 1 日～平成 23 年 9 月 30 日までを「移行準備・移行期間」、平成 23 年 10 月 1 日～平成 28 年 9 月 30 日までを「運用期間」としている。なお、次期 CC 移行期間における工程別スケジュールは、落札業者決定後、契約締結までに関係者との意見調整を行った上で運用法人が最終決定する。

図表 6. 次期 CC 移行期間における工程別スケジュール(案)



2.3 入札に関する主要なイベント

本入札における今後の主要なイベントは「図表 7. 入札に関する主要なイベント」の通りである。

図表 7. 入札に関する主要なイベント

入札手続		日程(予定)
入札公告	入札公告	平成 22 年 12 月 27 日(月)
	入札説明会	平成 23 年 1 月 13 日(木)
	提案書提出期限	平成 23 年 2 月 4 日(金)
入札結果の公示	入札結果の公示	平成 23 年 3 月下旬

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。

3.2 契約形態

本入札の契約形態は以下の2形態とし、次期 CC 業務委託先業者は JARC および JARP (以下、契約主体2法人)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は、請負契約とする。
3. 運用維持作業は、請負契約とする。
4. 運用法人からの個別依頼作業は、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

成果物の所有権、著作権およびその他の権利は、契約主体 2 法人に帰属するものとする。受託者はあらかじめ契約主体 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、契約主体 2 法人および契約主体 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。

受託者は契約主体 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。

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。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。なお、当業務の一部を第三者に再委託する場合、再委託先にも②および③の内容を適用する。

- ① 平成 22・23・24 年度の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 コールセンターおよび事務代行の設計・構築・移行及び運用の経験を有すること。

- ④ 経営の状況または信用度が極度に悪化していないと認められる者であること。
- ⑤ 入札説明会に出席し、説明を受けた者であること。
- ⑥ 入札公告日から起算した過去 3 年以内において、官公庁又は法律で定められた公的業務を運用している機関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および事務代行の立上ならびに運営実績を有すること。

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 : 田中、森田
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)