

コバトン ALK00 マイレージコールセンター業務仕様書

コバトン ALK00 マイレージについて、一般参加者等からの問い合わせや苦情等に対応するために、令和 6 年 1 月にコールセンターを設置した。現コールセンターの契約は令和 6 年 3 月 31 日で満了するが、4 月以降も参加者からのコールセンターに対する需要は多いことが想定されるため、令和 6 年度についても契約を締結する必要がある。本件は令和 6 年度のうちの 7 月以降分について、企画提案競技により選定した事業者と契約を締結するものである。

1 スケジュール

- ・令和 6 年 5 月中旬～下旬 事業者決定、契約
- ・～令和 6 年 6 月 県との調整及び 4 に定める準備
- ・令和 6 年 7 月～令和 7 年 3 月 コールセンター運用
- ・令和 7 年 3 月末日 業務終了、業務完了報告書提出

※なお、企画提案に係る日程等については別添「募集要項」を参照すること。

2 業務内容等

・コバトン ALK00 マイレージについて、主に参加者からの相談、質問、苦情等に電話及び県が指定する WEB フォームにて対応すること。また、現行マイレージ終了に関する問い合わせや苦情が若干来ることとも想定されるが、それらについても対応すること。

・コバトン ALK00 マイレージは株式会社ナビタイムジャパンが提供する民間アプリ「ALK00」をベースとしている。

・コバトン ALK00 マイレージの参加者数は 3 月末日現在、約 35,000 人であるが、令和 6 年度中に増加していく予定である。なお、令和 7 年 3 月末時点での参加者数は 10 万人を想定している。

・受注者は、平成 31 年 4 月 1 日以降、アプリ運用又はシステム運用に係るヘルプデスク業務の契約履行実績（業務の期間は問わない）を延べ 2 件以上有すること。

・本件業務の遂行にあたり、受注者は原則、再委託を行わないものとする。ただし、やむを得ない事情により一部の業務につき再委託を行う必要がある場合は、事前に県の承認を得ること。

・受注者は問い合わせ等に対し、電話による初期対応を行い、必要に応じて受電に関する内容についての回答のために架電を行うこと。なお、架電の通話料等については受注者の負担とする。

- ・必要に応じて、アプリ事業者が提供するツールを使用し、登録情報（住所等）の変更、削除等のオペレーションを行うこと。

- ・対応する日時は平日（月～金のうち祝祭日及び12月29日～1月3日は除く。）の9時から17時までとする。

- ・県が提供する資料の範囲外の内容については、県やアプリ事業者と相談の上、原則、受注者が回答すること。なお、具体的なスキームについて提案すること。

- ・コバトン ALK00 マイレージについては、全団体（市町村、保険組合等）分の参加者の登録状況及び歩数等が確認できるアカウントを受注者に提供するので、必要に応じて活用の上、問い合わせ等に対応すること。

- ・別紙に令和4年度の現行コバトン健康マイレージ及びコバトン ALK00 マイレージ（令和6年1月～3月）における受電数や架電数を示すので、参考にすること。

- ・各月、令和4年度の1.5倍程度の受電数を想定すること。なお、想定する受電数について提案すること。

- ・受電応答率について、各月90%程度以上を想定すること。なお、想定する応答率について提案すること。

- ・平均受電対応時間は10～15分程度を想定すること。なお、想定する平均受電対応時間について提案すること。

- ・県は受注者に対し、アプリについてのマニュアル及び想定質問・回答集を電子データで提供する。

- ・本県業務に関する費用は架電に係る費用を含め、全て受注者の負担とする。ただし、受電のあった分の通話料は掛け手の負担とする。

- ・原則、現在受注者のオペレータが使用しているマニュアル等、社内ルール、コーラスクリプト及び問い合わせの引継ぎ方法などが分かるものを提案資料として提出すること。

3 定例報告

- ・原則、月に一度以上、以下について報告を行うこと。なお、各月の実施日程については県と協議して決定するものとする。ただし、令和7年3月分については、少なくとも3月25日までの内容について、3月31日までに報告を行うこと。

- ・受電数、架電数、受電率及び平均対応時間
- ・相談内容の傾向等に関する報告
- ・各問い合わせ等について、日時、相談者属性、相談内容、対応状況・時間、

- 対応した担当者等の一覧（4月中は週に一度提出すること。）
- ・ 特殊な（マニュアル等の範囲外の）相談、問い合わせ等について
 - ・ 課題及び改善案の提案等
- ・ 上記とは別に、令和7年3月31日付で、業務完了報告書を提出すること。

4 コールセンター開設準備

- ・ コールセンター開設に際し、以下の準備を行うこと。
 - ・ 人材、場所、必要機材、その他必要な資源の調達・増強等
 - ・ 受電・架電に関する環境構築。
 - ・ オペレータ等人材の研修、教育等
 - ・ 管理体制の構築
 - ・ テスト等
- ・ 現行のコールセンターから、令和6年6月分までの対応及び継続案件等について引継ぎを行う。引継ぎを受ける体制（オペレーターへの周知、教育等）を整備し、7月の早期のうちに、6月分までの内容について熟知させること。なお、これら体制整備について提案すること。
- ・ コールセンターの電話番号については、5に定めるとおり、現行の番号を引き継ぐものとする。
- ・ コールセンターの場所は日本国内とすること。なお、必ずしも新たに当事業専用のコールセンターを設置する必要はなく、既存のコールセンターの人員増強等で対応しても差し支えない。
- ・ オペレータのほか、少なくとも、スーパーバイザー（SV）、リーダー（LD）を配置すること。なお、SV、LD、オペレータとも、必ずしも当事業専用の人材である必要はなく、他自治体や企業の事業と共通の人材（シェア方式）で差し支えない。なお、その場合、提案内容のうち人材の人数については、延べ数を提案すること。
- ・ 開設準備に係る一切の費用を受注者が負担すること。

5 通話サービス

- ・ 県が指定するナビダイヤルの番号（0570-015566）とすること。通話サービスについては提案すること。（料金プラン（埼玉県からの料金）等）
- ・ 安価な料金プランを採用し、通話料金は可能な限り安価となるよう配慮すること。
- ・ コールセンターを遠方に設置する場合、埼玉県内からの通話料金の負担に配慮

して通話サービスやプランを選択すること。

6 情報セキュリティ体制

- ・相談者の個人情報等の漏洩がないよう体制を整備すること。
- ・プライバシーマーク（JIS Q15001）及び情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の両方を取得していること。
- ・本件業務にあたっての情報セキュリティの体制・考え方について提案すること。

7 費用

- ・初期費用及び9か月分の運用費用の合計額を22,947,000円以内とすること。
- ・上記金額について、提案書に初期費用、運用費用の内訳を記載すること。
- ・想定数以上の受電があった場合の追加料金等についての考え方を提案すること。

8 提案内容

- ・業務体制及び管理体制（再委託の有無、緊急時対応等も含む）
- ・想定する受電数、受電応答率及び平均受電対応時間
- ・情報セキュリティ（個人情報取り扱い等）についての体制（プライバシーマークやISMSの取得状況含む。）・考え方
- ・マニュアル等範囲外の内容に対する対応に関するスキーム・体制
- ・人材（どのような人材をオペレータとするか、オペレータの数（延べ数）、シェアの内容等）
- ・業務実績（官公庁及び民間企業での実績等。契約の履行が済んだものに限る。）
- ・社内ルール、コールスクリプト及び問い合わせの引継ぎ方法（資料も提供すること。）
- ・4に定める準備の具体的内容（調達・増強する機器、テストの方法等）及びスケジュール
- ・コールセンター設置場所
- ・通話サービス（料金プラン）
- ・オペレータ人材教育・研修の内容
- ・現行コールセンターから引継ぎを受ける体制等
- ・以下に対する対応方法及び対応コンセプト
 - ・長時間のクレーム
 - ・理不尽な内容のクレーム（各種ハラスメント的な内容含む。）
- ・費用（初期費用、運用費用）