

コールセンター運営業務委託 プロポーザル審査基準

項番	審査内容	審査分類	審査項目	評価基準	配点
1	内容審査	仕様書全般	業務の基本方針・全般	・ 本業務の趣旨や鎌倉市の抱えている課題を理解しており、将来的な全庁導入を検討する上で、効果的な構築・運用・分析及び職員の検討支援に関する考え方、全庁導入に向けた方針の概要等が明確に提案されているか	30
2		委託業務全体計画及びスケジュールの作成	全体計画及びスケジュール	・ 本委託業務の円滑な実施がイメージできる、包括的かつ実効性のある適切で無理のない全体計画・スケジュールになっているか	20
3				・ 本業務に必要な各作業項目及び業務フローについて、具体的に考えられており、分かり易い整理がなされているか	
4		コールセンター構築準備	業務構築・管理	・ 構築に係る作業計画について、人員確保・育成、設備の準備が、業務開始までの準備期間を効率的に活用した計画となっているか。業務スタート時に遅滞なくかつ円滑に執行できる、また業務移行ができるスケジュールや具体的な取組等が示されているか。	30
5				・ 仕様書の記載を正しく理解した上で、設計業務を遅滞なくかつ円滑に執行できる人員及び組織体制が構築されているか。	
6				・ FAQ及びマニュアル等の作成にあたり、各課職員の業務負担に配慮した提案がなされているか。また、各課の業務を理解した上で正確かつ精緻なものが具体的に提案されているか。	
7			運営施設・設備要件	・ 仕様書の運営場所に関する条件を満たしていること。また設備要件について具体的に示されているか。	10
8		事業継続計画	・ 通信機器やシステム等の障害発生時・故障時の対応について、業務の継続又は早期復旧ができる対応方法、復旧方法になっているか（大規模災害時等、緊急時の対応を含む）	20	
9	コールセンター運営業務	人員体制	・ 仕様書の内容を踏まえたうえで、柔軟に対応したシフト計画が作成されているか。また人員体制を確保するための具体的な取組等が示されているか。	30	
人材育成・研修		・ 従事者に対し、円滑な業務の執行に寄与する研修体制など、人材育成に関する具体的な取組等が示されているか。	20		
サービス品質		・ スーパーバイザーのマネジメント力向上について、具体的な取組等が示されているか。	20		
エスカレーション体制		・ またオペレーターの業務への理解度や応対品質向上を図るための具体的な実現方法が示されているか。	20		
10	システム要件	コールセンターシステム	・ 仕様書のサービス品質指標を遵守するための実現方法、その根拠及び対策が具体的に示されていること。	20	
11	セキュリティ対策	情報セキュリティ対策	・ 本市職員にエスカレーションする際、市民サービスの低下につながらない工夫や本市職員の業務負担を極力減らす手法を提案できているか	20	
12	その他有益な提案	提案の独創性	・ エスカレーションするに当たって、たらい回しを予防する体制や迅速に回答できる体制を構築する等、市民サービスの低下につながらない工夫があるか	20	
13		—	プレゼンテーション（質疑応答含む）	・ 仕様書記載の業務内容及び業務方法について、審査の視点以外にも、効果的な独自提案がされているか	20
14	価格審査	—	提示見積額（コスト）	・ 本業務の内容と同一業務についての、国又は地方公共団体における運用実績（全庁を対象とした総合コールセンター業務の運用による市民サービス向上及び職員工数軽減における創出された効果にて審査）	10
15	実績審査	—	同種の業務実績等	・ 提示見積額が事業費限度額以内であり、かつ適切で妥当性がある金額か	10
15	実績審査	—	同種の業務実績等	・ 本業務の内容と同一業務についての、国又は地方公共団体における運用実績（全庁を対象とした総合コールセンター業務の運用による市民サービス向上及び職員工数軽減における創出された効果にて審査）	20