

令和7年(2025年)2月10日

コールセンター運營業務委託公募型プロポーザルの選考結果について

公募型プロポーザルを実施したコールセンター運營業務委託について、次のとおりに最優秀提案者を選定し、契約を締結しました。

1 参加事業者 ※ 申込順

株式会社エスプールグローバル

2 選考結果

順位	事業者名	評価点	提案金額	選定理由
1	株式会社エスプールグローバル	214.8	53,636,000 円	<ul style="list-style-type: none">・全庁的なコールセンター運営について、他自治体での実績も多数有しており、蓄積されたノウハウやスキルを活かした安定的なコールセンターの運営が期待できる。・シェアード体制という特性を活かし、業務の繁忙・閑散期に応じて、サービス品質を確保するための柔軟な人員(席数)配置が可能な運営体制となっている。・全国に複数拠点を有し、災害等が発生した場合でも各センター間の連携により、コールセンター運営を継続するためのバックアップ体制が確保されている。・プレゼンテーションを通じて、業務遂行の信頼性の高さが感じられる。

3 選定委員会

	委員名	選任理由
委員長	吉田 寛樹 (行政マネジメント課長)	本業務の主管課長
副委員長	田邊 幹浩 (公的不動産活用課担当課長)	本業務の関連次長及び課長
委員	那須 文嘉 (デジタル戦略課長)	
委員	瀧澤 博 (市民防災部次長)	
委員	矢部 哲也 (健康福祉部次長)	