

「横浜市コールセンター運營業務委託」プロポーザル結果

横浜市コールセンター運營業務委託について、公募型プロポーザル方式により、次のとおり受託候補者を特定しました。

- 1 委託内容 市政や施設、公共交通、生活情報などに関する問合せへの対応のほか、区役所代表電話の交換業務を実施しています。区役所代表電話の交換業務の終日分契約は保土ケ谷区を除く17区、閉庁時間・閉庁日分契約は1区(保土ケ谷区)に対応しています。
なお、本業務は、「横浜市長期継続契約を締結することができる契約を定める条例」第2条第2号アに基づき、5年間の長期継続契約を結びます。
- 2 受託候補者 日本電気株式会社神奈川支社 支社長 木下 孝彦
- 3 評価結果 次表のとおり

順位	提案者	評価点数
1	日本電気株式会社 神奈川支社	1,978
2	りらいあコミュニケーションズ 株式会社	1,826
3	株式会社NTTネクシア	1,668

評価委員会の開催経過、評価基準等については、次のとおりです。

○日時・場所 平成31年2月19日(火) 午後1時15分から 横浜関内ビル3階 市民局会議室B
○主な発言内容 ・お客様満足度調査で得た結果をどのように活用するか。 ・多言語センターが扱う市民の個人情報の保護について、どのように対応するか。 ・市民ニーズの分析・提案について、本市からの要請により特定の内容について分析することはできるか。 ・バックアップセンターがコールセンターの場所と近く、同時に被災する可能性があるが、問題ないか。 ・停電した際、最大何時間対応できるか。 ・災害時対応マニュアルは整備されているか、また、改訂の頻度はどれくらいか。
○評価基準 別添のとおり
○評価委員 6名
○事務局 横浜市市民局広聴相談課 電話 045-671-2117

評価表

	評価項目	評価の着眼点	配点	考え方
(1)	基本事項	ア 基本方針	10	コールセンターを運営するための方針が、具体的に経験に裏打ちされた説得力があり、自治体コールセンターとして相応しい内容となっているか。
		イ 提案の特徴	20	意欲的な提案内容になっているか。また、業務説明資料以上の内容が盛り込まれているか。
(2)	業務経験・業務実績	ア 業務実績 (自治体総合コールセンター)	20	自治体総合コールセンターの運営件数【過去3年間】
		イ 業務実績 (自治体専門コールセンター・民間50席以上コールセンター)	20	自治体専門コールセンターと民間50席以上コールセンターの運営の合計件数【過去3年間の実績】
(3)	運営施設・設備要件	ア 設置場所等	20	業務説明資料を満たしている施設に設置されているか。また、業務運営の際、スーパーバイザーとオペレーターが連携のとりやすい配置となっているか。各室とも十分なスペースがあるか。入退室の際のセキュリティ対策は適切なものとなっているか。
		イ 設備機器	20	電話交換機、コールセンターシステム、業務管理システム(QAシステム、応答記録システム)、3者通話機能等の機能・特徴が業務説明資料と照合し、適切な内容となっているか。
		ウ 避難関連情報アナウンスシステム	10	防災情報Eメールの内容を自動音声化し、IVR機能を使って各区の避難関連情報をガイドランス送出することができるか。
(4)	要員体制	ア	10	ブースマネージャー及びスーパーバイザーの人数・能力・知識等は本市の市政案内業務を円滑に運営する体制となっているか。
		イ 要員配置計画	20	コールセンター運用に想定される要員配置に関する考え方、繁忙期・閑散期、曜日、時間帯に柔軟に対応したシフト計画が示され、運営に支障をきたすことなく円滑な運営ができるか。
		ウ	20	交通機関の遅延や病気などによりオペレーターが出勤できない場合、業務に支障をきたさない運営体制となっているか。
		エ オペレーター定着率の維持と安定雇用	10	オペレーターの定着率を維持しつつ、安定的な雇用が維持できる体制が整えられているか。
		オ 多言語対応	20	多言語に対応するための体制が整えられているか。
(5)	品質管理	ア サービスレベル	20	本委託の業務内容や入電規模を理解し、本市の求めるサービスレベルに対応できる体制が構築できるか。
		イ モニタリング	10	定期的なオペレーターのスキルレベルをモニタリングで確認し、効果的な育成につなげるための体制が整えられているか。
		ウ 業務従事者への研修	20	研修内容が具体的であり、業務の向上及び応対満足度を向上させるものであるか。
		エ 誤案内・誤転送の対応と原因究明	10	誤案内・誤転送発生時の対応が具体的に示されているか。原因の究明と再発防止策が明確に示されているか。
		オ お客様満足度調査	10	お客様満足度調査について、市民サービス向上に向けて効果的・効率的な実施が可能な体制が整えられているか。
		カ Q&Aシステム	10	オペレーターが迅速かつ正確に回答を行うためのQ&A等の回答支援ツールが充実しているか。
		キ 応答記録システム	10	応答内容を迅速かつ正確に記録でき、オペレーターの業務を効率化できるシステムになっているか。
		ク 業務及び応答内容の分析と提案	10	本市へのご意見、お客様満足度調査、サービスレベルの状況を基に、市民ニーズを分析し、庁内業務の改善を提案する体制が整えられているか。
(6)	危機管理体制	ア 災害時対応	20	大規模災害等における想定状況が十分に考慮された提案であるか。
		イ 停電時の対応	20	突発的な停電が発生した場合でも、業務の継続が確保される内容か。
		ウ システム障害時の対応	20	電話交換機、Q&Aシステム等に障害が発生した場合、原因の調査・分析、緊急対応、復旧までを一連に示し、業務への支障が最小限に抑えられる内容か。
		エ 非常事態時の対応	20	非常事態時に本業務の履行に支障が出た場合、具体的な復旧計画に基づき迅速な復旧を行う体制が整えられているか。
(7)	ワーク・ライフ・バランスに関する取組	ア 次世代育成支援対策推進法に基づく認定(くるみんマーク、プラチナくるみんマーク)の取得	5	次世代育成支援対策推進法に基づく認定(くるみんマーク、プラチナくるみんマーク)を取得しているか。
		イ 女性の職業生活における活躍の推進に関する法律に基づく認定(えるぼし)の取得	5	女性の職業生活における活躍の推進に関する法律に基づく認定(えるぼし)を取得しているか。
評価の合計			400	