令和３年６月２４日

「コールセンター業務」仕様書（案）に対するご意見または修正案について

独立行政法人 勤労者退職金共済機構
中小企業退職金共済事業本部
事業推進部相談センター室

No.	該当頁		該当する箇所の章と項番		調達仕様書(案)の記載内容（概要でも構いません）	ご意見、修正案、ご質問等	ご意見等の提出理由	種別	採用の可否	回　答
	該当物	ページ	章	項番						
1	調達仕様書本文	2	1	1.3	～本業務を受託する事業者（以下「受託者」という。）が作成したマニュアルなどに基づき、下記の業務を行う。	マニュアルは受託者が作成するという事であるが、8章にもある通り現受託者が保持しているマニュアルを引継いでいただく前提で良いか。	現業務における作業がマニュアル化されているのであれば、新しく作成するよりブラッシュアップをする方が漏れがなく、効率も良いため	質問	ー	ご認識の通り、現受託者が保持しているマニュアルを引継いでいただく前提です。
2	調達仕様書本文	2	1	1.3	(2)電話取次業務／② 担当者指名及び応対業務以外の用件に関して、適切に取次ぎを行う。	取次ぎは転送になるか。かけ直しのご案内になるか。転送の場合、一次受付者は応対履歴は問合せ内容を細かく規則する必要があるか。	別添1-1の応対状況の件数割合から、取次ぎの割合が多く見られるため、後処理にかかる時間により生産性が大きく変わるため	質問	ー	資料請求・FAX送信・職員へのエスカレーションを除き、取次ぎは転送のご案内となります。 転送の場合、応対記録は調達仕様書P.8 3.4.(3)のとおり、応対の要旨を欠くことなく簡潔に要約してください。
3	調達仕様書本文	3	1	1.3	(3)運営管理業務／⑦職員との円滑な業務連携を推進するため、職員等を対象としたコールセンター講習(見学)会の実施	どのような目的でどのような内容を実施する必要があるか。また、実施頻度はどの程度を想定されておられるか。	実施する担当者の選定と実務への影響、工数を検討するため。	質問	ー	サービス向上の観点から、原課職員とコールセンターとの迅速かつ的確な業務連携の向上を目的としております。主にコールセンター見学、コールセンター業務の説明で、年１回30分程度、実務に支障が出ない時期・時間帯に行っております。
4	調達仕様書本文	3	1	1.3	(3)運営管理業務／⑧その他、付随する事務処理業務	具体的にどのような業務であるか、また想定をされておられるか。	実務への影響、工数を検討するため	質問	ー	本部業務遂行のうえで、通話内容の確認や用件別の入電数の集計等を依頼することがあります。
5	調達仕様書本文	4	2	2.3	なお、突発的な対応として、中退共本部から休日を含む時間外業務の実施依頼もあり得る。この場合は、相談センター室と受託者との協議による対応とする。	内容により、出来る限りの範囲で実施出来るよう都度相談センター室と協議をする前提の認識で合っているか。	内容、条件次第で必ずしも100％ご要望に応えられない可能性もあるため	質問	ー	ご認識の通りです。
6	調達仕様書本文	4	2	2.3	なお、突発的な対応として、中退共本部から休日を含む時間外業務の実施依頼もあり得る。この場合は、相談センター室と受託者との協議による対応とする。	現在、どれくらいの頻度でどのような内容の突発的な対応が発生しているか。もしくは想定されている頻度をお示し頂きたい。	実務への影響、工数、配置人員数を検討するため	質問	ー	過去３年、実績はございません。
7	調達仕様書本文	4	2	2.4	本業務に付随するシステム・機器、事務機器等及び基本的な事務用品については、中退共本部が準備する。～これらの機器等以外に必要な機器及び備品・事務用品等がある場合は、相談センター室の了解を得て、受託者が経費負担し調達する。	ヘッドセットは27台を貴機構にて準備いただけるものと理解しているが、1人1台占有を前提とした台数という理解で良いか。	備品類の経費見込みを立てるため	質問	ー	ヘッドセット２７台を準備いたしますが、１人１台の占有ではございません。
8	調達仕様書本文	4	2	2.4	本業務に付随するシステム・機器、事務機器等及び基本的な事務用品については、中退共本部が準備する。～これらの機器等以外に必要な機器及び備品・事務用品等がある場合は、相談センター室の了解を得て、受託者が経費負担し調達する。	コロナ対策における、パーテーション、アクリル板の設置などが必要と考えられるが、その什器は貴機構の準備に含まれているか。	備品類の経費見込みを立てるため	質問	ー	コロナ対策は実施しておりますが、更にパーテーション、アクリル板の設置を行う場合は受託者で準備してください。
9	調達仕様書本文	5	2	2.5	サービスレベルが遵守できない場合のペナルティ(減額)については、両社協議の上決定する。	現契約でペナルティが発生しているケース、内容をご教示いただきたい。	ケーススタディとして把握し、計画に組み込むため	質問	ー	応答率未達かつ充足率未達が過去に一度ございました。
10	調達仕様書本文	5	2	2.5	サービスレベルが遵守できない場合のペナルティ(減額)については、両社協議の上決定する。	感染症も含む天変地災等、事業者の責によらず、サービスレベルの遵守ができない事態に陥った場合は、ペナルティ対象外という理解で良いか。	ケーススタディとして把握し、計画に組み込むため	質問	ー	調達仕様書P.6 3.1③-④及びP.14 10.(6)の通り、不足人員を確保する体制が必要となりますので、ペナルティの対象となります。
11	調達仕様書本文	6	3	3.2	② 業務従事者は本業務の研修・教育を受け、応対業務及び取次業務について理解し、適切な応対ができること	新たな業務従事者が追加となる場合、現状、どの程度の研修期間（日数・時間）を設けられているか。	現状を加味した計画を検討するため	質問	ー	現受託者は約３週間（100時間程度）を要しております。ただし、中退共制度に関する質問は多岐に亘るため、着台後もお客様の用件を聞き分け、汲み取り、的確にワンストップ・取次ぎを行うためには、引続き知識・技能の習得は必要です。
12	調達仕様書本文	7	3	3.4	(1)管理責任者の業務／② 相談センタ‐室との協議・調整・連携等を行い、本業務遂行については事前に「コールセンター要員配置予定表(年間、月間)」を作成し、相談センター室に提出する。	左記の計画表通り配置し、生産性の担保も問題なく実施出来た場合でも、サービスレベルが達成出来ない際には、質問9にあげたペナルティの対象となるか。	事業性への影響を検討するため	質問	ー	サービスレベルが遵守できない場合には、ペナルティの対象となります。
13	調達仕様書本文	8	3	3.4	(1)管理責任者の業務／⑥入電管理リアルタイムモニターにより常に入電回線の混雑状況を見極め、話中による待機時間のコントロールを行う。回線オーバーにより取次ぎ困難な場合等には、担当者からの折り返し電話回答とするべく、連絡先の聞き取り、用件引継ぎを行う。	ご提案の例として、配置人員をオーバーして着信があった際の応答率担保の策として、弊社センターにあふれ呼を転送設定し折り返し案内をするようなバックアップのご提案は可能か	プラスアルファのご提案が出来るかのご確認	質問	ー	品質を担保するための方法について企画提案書に具体的に記載していただくことは可能です。
14	調達仕様書本文	8	3	3.4	(2)リーダーの業務／② オペレーターが受付けた資料請求・FAX送信・職員へのエスカレーション等の実施を相談センター室へ依頼する。(資料発送・FAX送信は相談センター室で行う)	弊社人員にて直接資料送付・FAX送付を実施する業務はない認識であっているか。	必要な場合、セキュリティリスクヘッジを運用に取り入れる必要があるため	質問	ー	ご認識の通りです。
15	調達仕様書本文	9	4	－	(9)本調達の役務内容を一部再委託する場合は、再委託されることにより生ずる脅威に封して情報セキュリティが十分に確保されるように、情報セキュリティ管理計画書に記載された措置の実施を担保する。	左記の記載があるが、P11／5章には「本業務の一部及び全部について、第三者に委託し又は請け負わせることを一切禁止する。」とある。どちらが正しいか。	履行体制検討のため	質問	ー	本件は再委託を認めておりませんので、調達仕様書P.11 5.「本業務の一部及び全部について、第三者に委託し又は請け負わせることを一切禁止する。」が正しい記載となります。 P.9 4.セキュリティ管理要件を修正いたします。
16	調達仕様書本文	9	4	－	(11)機構から受領した要保護情報が不要になった場合は、これを確実に返却、又は抹消し、書面にて報告する。	執務エリアにシュレッダーなどの備品設置はあるか。無い場合は弊社にて準備が必要か。	備品類の経費見込みを立てるため	質問	ー	執務エリアにシュレッダーの設置がございます。
17	調達仕様書本文	11	4	4.5	③ コールセンターに勤務する業務従事者以外の入室は、当機構の相談センター室の許可がない限り、これを禁止する。コールセンターに勤務する業務従事者以外の入室が必要な場合は、事前に相談センター室に届け出て、許可を得ること。	非常勤の弊社本部管理者も左記に該当するか	履行体制検討のため	質問	ー	該当します。
18	調達仕様書本文	11	5	－	本業務の一部及び全部について、第三者に委託し又は請け負わせることを一切禁止する。	委託ではなく、要員に派遣会社の派遣社員を配属させることは問題ないか	年間繁閑の波に合わせた要員配置や緊急対応が必要となった場合に柔軟かつ迅速に対応するため	質問	ー	派遣会社の派遣社員を配属させることは想定しておりません。
19	調達仕様書本文	13	9	－	(1)中退共本部内に、最大50名の人員を配置する。 (2)機構とは別の場所(都内近郊)に「緊急コールセンター」(約100名規模)を開設する。	左記に関連し、緊急時に備えて、あらかじめ受託者側で準備しておく設備等はあるか。	実現性検討のため	質問	ー	調達仕様書P.13 9.緊急時の対応についてに記載の通り、緊急事態が発生した際、中退共本部からの要請により、迅速に対応をお願いします。あらかじめ準備していただく設備はございません。
20	調達仕様書本文	14	10	－	(6)上記(2)～ (4)の事情により自宅待機となった場合でも、受託者は代わりの業務従事者を配置するなどして、受託した業務の目的を遅滞なく実施する。	濃厚接触者対象者が多数に渡る場合やクラスタ発生の場合も、最低限の配置努力ではなく、サービスレベルを担保出来る要員配置が必要か。	BCP拠点なく、ワンストップ対応が出来る人員を余分に確保しておく事は困難と考えられるため	質問	ー	サービスレベルを担保できる要員配置が必要となります。

「コールセンター業務」仕様書（案）に対するご意見または修正案について

独立行政法人 勤労者退職金共済機構
中小企業退職金共済事業本部
事業推進部相談センター室

No.	該当頁		該当する箇所の章と項番		調達仕様書(案)の記載内容（概要でも構いません）	ご意見、修正案、ご質問等	ご意見等の提出理由	種別	採用の可否	回　答
	該当物	ページ	章	項番						
21	調達仕様書本文	14	10	－	(6)上記(2)～ (4)の事情により自宅待機となった場合でも、受託者は代わりの業務従事者を配置するなどして、受託した業務の目的を遅滞なく実施する。	万が一クラスタ発生などにより、執務室を閉鎖せざるを得ない状況が発生した場合、業務環境は別にご準備いただけるか。	実現性検討のため	質問	ー	現在のところ業務環境を別に準備する予定はございません。
22	調達仕様書本文	14	10	－	(6)上記(2)～ (4)の事情により自宅待機となった場合でも、受託者は代わりの業務従事者を配置するなどして、受託した業務の目的を遅滞なく実施する。	左記を出来るだけ担保するべく、弊社センターなどでのBCPプランをご提案が必要か。 可能な場合、機構にて準備いただいているシステムやネットワークを利用する事は可能か。	実現性検討のため	質問	ー	品質を担保するための方法について企画提案書に具体的に記載していただくことは可能です。ただし、機構にて準備しているシステムやネットワークを別センター等で利用する事は想定しておりません。
23	調達仕様書本文	14	12	－	④ 本業務の実施に当たり、要員に対して必要となる交通費及び宿泊費等の経費は受託者の全額負担とする。	台風などの風災時における対応、対策においても受託者の負担となるか。また単年度内に実際に発生した回数をご教示頂きたい。	事前に風災が予想される場合には、可能な限り業務を遂行出来るよう前泊やタクシー利用をする事も検討する可能性があるため。	質問	ー	受託者の負担となります。 実際に発生したことはございません。
24	調達仕様書本文	16	13	(2)②	ｖ.オペレーター候補者の経験実績等 ※ただし、氏名、企業名は記載しない	全オペレーター候補者の経験実績等が必要でしょうか。 他団体様における調達では管理責任者、リーダー候補者迄の経歴を紹介し、オペレーターについては省略することが多いように見受けられます。	紙幅の省力化。	質問	ー	オペレーター候補者が、機構の求める業務従事者の適性を備えているか（調達仕様書P.6 3.3.2.）の確認のためであり、オペレーター候補者の要件をご記入ください。
25	別添	－	－	1-1～1-3	ー	契約期間中の予測業務量（入電件数）は、1-1～1-3と同等の予測であるか。	サービスレベルを担保する要員配置計画であるかの整合性を見るため	質問	ー	現在のところ同等の予測です。
26	別添	－	－	1-1～1-3	ー	契約期間中に入電数に影響するようなイベント（制度変更等）は予定されているか。	サービスレベルを担保する要員配置計画であるかの整合性を見るため	質問	ー	現在のところ予定はございません。
27	別添	－	－	1-1	ー	依頼票により郵便物の発送依頼がある事が考えられるが、本件数はワンストップの数に含まれているか、担当部署への取次ぎに含まれているか。また、発生件数はどの程度になるか。	サービスレベルを担保する要員配置計画であるかの整合性を見るため	質問	ー	依頼票による郵便物の発送依頼はワンストップの数に含みます。 H30年度9,514件、H31年度10,002件、R2年度8,998件です。
28	ー	ー	ー	ー	ー	本制度の契約者の全体数やここ数年の推移を示していただきたい。	サービスレベルを担保する要員配置計画であるかの整合性を見るため	要望	採用	各年度末の在籍数 H30年度共済契約者369,082所　被共済者3,442,253名 H31年度共済契約者371,266所　被共済者3,487,966名 R 2年度共済契約者373,314所　被共済者3,536,953名
29	ー	ー	ー	ー	ー	応札等級の一致（例：A限定）の検討を頂きたい	応札等級の一致をさせることは、セキュリティレベルの考え方や実際に担保している対策や部門設置などのバラツキを均一化させ、引いては均一条件下での適切な競争を確保できると考えます。同時に本件、規模を考慮した際には、委託契約下での遂行能力観点からA限定が望ましいと考えます。	要望	不採用	より多くの企業にご参加いただきたいため、応札等級をAに限定することは考えておりません。
30	ー	ー	ー	ー	ー	履行期間内における契約金額協議について示して頂きたい。	履行期間中に最低賃金の引上げ決定等、賃金相場の上昇が生じた場合、契約金額の見直し協議を行えるようにして頂きたい。	要望	不採用	仕様書に明記してありませんが、契約書を作成する段階で協議が行える旨を規定いたします。
31	調達仕様書本文	13	9	(1)	緊急時の対応 中退共本部内に、最大50名の人員を配置する。	管理責任者1名、リーダー2名 ピーク時オペレーター24名計27名、に対して最大50名とありますが、シフトの人員を全員揃えても40名くらいと存じますが、特別な猶予がございますでしょうか。	通常からバックアップ体制を取っておくか、不足人数を緊急対応研修を準備しておく必要があるためです。	質問	ー	緊急時の対応となりますので、迅速にご対応ください。 ただし、期間、体制、費用負担については、機構と協議し決定するものとします。
32	調達仕様書本文	13	9	(2)	緊急時の対応 機構とは別の場所（都内近郊）に「緊急コールセンター」（約100名規模）を開設する。	緊急時の席数を確保することは、理解できますが、人員は、機構様のご担当者様も緊急コールセンター内に入って業務を行う又は、不足人員の研修を行うことになるのでしょうか。	弊社だけですと人数が大きく足りないためです。	質問	ー	緊急時の対応も含めての業務委託となります。 機構の職員が緊急コールセンターに入って業務を行うことはございません。また、不足人員の研修は受託者にて行っていただきます。
33	調達仕様書本文	5	2	2.4（2）	③　パソコン	（日報）（月報）（年報）の 作成ができるのでしょうか。 機構様のアドレスでメール送信ができるのでしょうか。	報告書類ができて、メール送受信も添付等の制限のルールを守れれば、弊社で端末等を設置する必要がないと思われるためです。	質問	ー	応対管理システムでコールセンター受電件数集計表（日報、月報、年報）の作成が可能です。 紙媒体で提出していただきます。
34	調達仕様書本文	7	3	3.4（1）⑩	本業務のシステムに不具合が生じた場合やシステム変更等がある際は、中退共本部の指示により保守業者との打ち合わせ又は保守作業に立ち会う。	中退共本部の方も、打ち合わせ又は保守作業に立ち会うのでしょうか。	システムは、中退共様のものであり、システム業者からの問いに答えられないことがあるためです。	質問	ー	必要に応じて立ち会いをいたします。
35	調達仕様書本文	15.16	13	(1)(2)(3)	企画提案書案提出について	入札価格と企画提案書の点数配分をご教示願います。企画書の項別の点数もご教示願います。	どこを重点的に提案したら良いか確認するためです。	要望	ー	入札説明会、もしくは事前の仕様書配付の際に資料をお渡ししますので、そちらでご確認ください。
36	調達仕様書本文	4.5	2	2.4（1）	③　通話録音システム ⑤　リアルタイムモニター	リアルタイムのモニタリング、録音した音声検証による「品質管理」について、どのような体制、運用されておりますでしょうか。	品質向上に役立てるためです。	質問	ー	現受託者においては、受託者の業務従事者管理責任として電話応対評価基準を設け、有資格者による応対品質管理チェックを定期的に実施しております。また、必要に応じ相談センター室職員による録音再生確認も行っております。
37	調達仕様書本文	6.7.8	3	3.1～3.4	コールセンターの応対品質について	組合員を対象にしたコールセンターの満足度調査等、過去に実施されておりましたら、その分析結果をご教示願います。	品質向上に役立てるためです。	質問	ー	コールセンター利用者を対象にした満足度調査は実施しておりませんが、職員からのコールセンターに対する要望、クレーム等は相談センター室を通じ随時受け付け、検証のうえ対応しております。
38	調達仕様書本文	12	8	(3)	業務引継ぎの資料について	業務資料及び実地により実務的な業務引継ぎをするものとする。とありますが、研修マニュアルや業務マニュアルは現業者からいただけるのでしょうか。	業務開始をスムーズにするためです。	質問	ー	現受託者が保持しているマニュアルを引継いでいただく前提です。
39	調達仕様書本文	12	8	(2)	業務引継ぎの研修について （管理者・リーダー）	業務開始前に機構様もしくは現受託者様より、業務責任者への研修は実施いただけますでしょうか。	引継ぎ時の研修場所の確認のためです。	質問	ー	引継ぎ期間中に現受託者による引継ぎ、相談センター室による制度説明等の研修は実施いたします。
40	調達仕様書本文	12	8	(2)	業務引継ぎの研修について （オペレーター）	オペレーターを業務に従事させるための初期研修は現在約何時間を要しておりますでしょうか。 また着台後、貴機構の求めるスキル水準に達するまでは何カ月くらいかかっておりますでしょうか。	業務開始をスムーズにするためと、追加研修の参考にするためです。	質問	ー	現受託者は約３週間（100時間程度）を要しております。中退共制度に関する質問は多岐に亘るため、着台後もお客様の用件を聞き分け、汲み取り、的確にワンストップ・取次ぎを行うのに半年は要します。年1回実施の業務や季節的業務を全て経験したスキル水準としては１年を要します。

令和３年６月２４日

「コールセンター業務」仕様書（案）に対するご意見または修正案について

独立行政法人 勤労者退職金共済機構
中小企業退職金共済事業本部
事業推進部相談センター室

No.	該当頁		該当する箇所の章と項番		調達仕様書(案)の記載内容（概要でも構いません）	ご意見、修正案、ご質問等	ご意見等の提出理由	種別	採用の可否	回　答
	該当物	ページ	章	項番						
41	調達仕様書本文	12	8	(2)	業務引継ぎの場所について	引継ぎの研修は、貴職員様にて実施されるという認識でよろしいでしょうか。また、現行業者からの引継ぎについては、貴職員様を介して行われるのでしょうか。	業務開始をスムーズにするためです。	質問	ー	引継ぎ期間中に現受託者による引継ぎ、相談センター室による制度説明等の研修は実施いたします。なお、初回引継ぎ、打ち合わせにおいては、相談センター室職員が仲介いたします。その後については、状況に応じて対応いたします。
42	調達仕様書本文	2	1	1.3（2）	電話取次業務について	貴職員様へ取次ぐ内容とは、主にどのような案件でしょうか？	取次をスムーズにするためです。	質問	ー	調達仕様書P.2 1.3.(２)に記載の通りです。
43	調達仕様書本文	2	1	1.3（2）	電話取次業務について	転送対応について 転送先の内線は代表内線にかけると、転送先の内線が複数台に着信する使用でしょうか。 もしくは、担当者毎の内線にお掛けし、話し中等で繋がらない場合は別の内線にお掛けする仕様でしょうか	取次をスムーズにするためです。	質問	ー	電話機について一人一台持ちは基本的に管理職であり、それ以外は複数人で一台を使用しています。また、部署によってはグループ番号機能を利用しております。オペレーターによる取次ぎ業務（転送）で通話中である場合は、Web電話帳によりステイタスを確認し、近くの番号に転送します。そのため、この確認・判断技術が必要となります。
44	調達仕様書本文	6	3	3.1	業務従事者要員数について	呼量が予想より増減された場合の計画席数の変更はありますか？そのタイミング（頻度）は。（日、週、月、四半期、等）	計画に幅をもたせるための必要な内容を確認するためです。	質問	ー	基本的に前月までに決定している月間計画のとおり実施しております。業務スケジュールで予想できる増減（日単位）を年間計画の範囲内で調整したうえ、月間計画を作成しております。この計画決定で予想できない増減が発生することは、滅多にございません。
45	調達仕様書本文	5	2	2.5	品質要件について	運用する際に、応答率管理、稼働率管理を実施する際に、平均処理時間や後処理時間を精緻にオペレーターごとに取得することは可能ですか。	品質要件を達成、向上させるためです。	質問	ー	管理責任者及びリーダーの３席は監督台として、リアルタイムモニター、統計情報、MCD Manager、通話録音検索ソフトを設置しておりますので、オペレーターごとの処理時間を取得することができます。
46	調達仕様書本文	2	1	1.3	応対・入電状況 ②〈別添1-1〉 〈別添1-2〉 〈別添1-3〉	定期的通知や周知文書の送付は、どのタイミングで何回ほど送付されるものでしょうか？ またそれに対する反響率（入電数/送付数）を開示いただけますか？	発送物の時期を把握することで、入電数の変化を確認するためです。	質問	ー	定期的発送物で特に発送件数が多いものは「掛金納付状況票及び退職金試算票」(年1回)で、全加入事業所（約37万所）へ発送します。 反響率の集計は行っておりません。別添1-1～1-3で入電数の多寡をご確認ください。
47	調達仕様書本文	5	2	2.4(1)	⑧「中退共端末画面」 〈別添　2-3〉中退共加入者情報 を検索及び確認する専用オンラインシステム	コールセンター業務の中で、中退共オンライン画面を見ながら回答する問い合わせは、主にどのようなものでしょうか？	研修に役立てるためです。	質問	ー	加入いただいているお客様からのお問い合わせ全般です。加入手続きの進捗状況、掛金振替時期について、契約内容等の確認、請求手続きについて等、多岐に亘ります。
48	調達仕様書本文	8	3	3.4(2)	②オペレーターが受付けた資料請求・FAX送信・職員へのエスカレーション等の実施を相談センター室へ依頼する	資料請求等が発生した場合、相談センター室へ依頼するとありますが、封書をする作業自体は、コールセンターでは行わないという認識で良いでしょうか？	作業範囲の確認のためです。	質問	ー	ご認識の通りです。
49	調達仕様書本文	3	1	1.3	（3）⑤マニュアル等の作成・更新・整備	現在、使用されているマニュアルをご提供いただくことは可能でしょうか。	現状に沿ったマニュアルが必要なためです。	質問	ー	現受託者が保持しているマニュアルを引継いでいただく前提です。
50	調達仕様書本文	3	1	1.3	（3）⑧その他、付随する事務処理業務	本業務において発生する事務処理業務は具体的にどのような業務がございますでしょうか。	作業範囲の確認のためです。	質問	ー	本部業務遂行のうえで、通話内容の確認や用件別の入電数の集計等を依頼することがあります。
51	調達仕様書本文	6	3	3.1	業務従事者要員数	要員数については、入電回線数32本に対し、業務従事者許容数を最大『25名としたうえ、～』との記載がございますが、入電回線数から業務従事者許容数を引いた余りの7回線につきましては、「音声アナウンスによる待ち子用」と「エスカレーション時に取次ぎができなかった際の折り返し電話回答用」といった認識でよろしいでしょうか。	入電線回線の内容の確認のためです。	質問	ー	入電回線数32本に対し、業務従事者許容数は最大27名です。残りの５回線については、取次ぎ後の話中、入電待ち呼（音声ガイダンスが終了したもの）、あるいは空き回線となります。
52	調達仕様書本文	6	3	3.1	業務従事者要員数 （突発的な周知事項）	『また、契約時には予定していない事業主への突発的な周知事項等が発生した場合、一時的に入電数が増加する事がある。』との記載がございますが、突発的な周知事項とはどのようなものがあるかご教示いただけますでしょうか。	突発的な周知事項の確認のためです。	質問	ー	法令改正等により制度内容が変更される場合、社会的・公共的に国民・加入者に影響が及ぶ事態発生の場合です。
53	調達仕様書本文	4	2	2.3	業務日及び業務時間 （突発的な対応）	『突発的な対応として、中退共本部から休日を含む時間外業務の実施依頼もあり得る』との記載がございますが、突発的な対応とはどのようなものがあるかご教示いただけますでしょうか。	突発的な対応の確認ためです。	質問	ー	過去１件、マスコミ対応がございました。
54	調達仕様書本文	8	3	3.4	（3）オペレーターの業務	会員様より住所変更等のお申し出があった場合、コールセンターにおいてその受付をする事はありますでしょうか。	業務内容の確認のためです。	質問	ー	コールセンターでは、書類の提出や処理手順方法のご案内はいたしますが、その場での受付はございません。
55	調達仕様書本文	8	3	3.4	（3）オペレーターの業務	他部署へエスカレーションした応対も履歴システムへ入力するという理解で合っていますでしょうか。	業務内容の確認のためです。	質問	ー	ご認識の通りです。
56	調達仕様書本文	8	3	3.4	（3）オペレーターの業務	後処理時間につきましては、OPは通話しながらシステムへ入力するのが主でしょうか。また、システムへの入力項目について、ご教示ください。	作業内容の確認のためです。	質問	ー	通話しながらの入力が基本ですが、相談内容・状況により、メモを取りながら通話後の入力となることもございます。入力項目は相談内容によりますが契約番号、事業所名、氏名、住所、電話番号、相談用件項目等です。
57	調達仕様書本文	5	2	2.5	品質要件	貴コールセンターにおいては応答率やワンストップ率・応対品質など様々な指標があり、どれもが重要であるかと存じますが、その中でも最も重要視している指標は何でしょうか。	優先順位があるかの確認のためです。	質問	ー	すべて重要ですが、中退共のお客様サービスとして、セキュリティ管理要件を遵守したうえ、中退共本部を代表した応対品質を求めます。
58	－	－	－	－	－	セキュリティ管理要件の中ISMSの認証を受けているなどの追記が望ましい	個人情報を多数取り扱う中で、セキュリティに関して第三者の認証を受けていた方がより安全性が高いため	要望	採用	調達仕様書を修正いたします。
59	－	－	－	－	－	COPCの認証を受けている	コールセンターでの品質向上のため、セキュリティ同様に第三者評価を受けていた方が良い	要望	不採用	COPC認証を受けている企業に限定することは今回想定しておりません。
60	調達仕様書本文	6	3	3.2.③	管理責任者およびリーダーは本業務と同様のコールセンター業務において各役職者として1年以上の経験者であること	同様のコールセンターとは退職金に関しての問合せ窓口という認識で合っておりますか？退職金に絞ってしまうと経験者は非常に限られます。インバウンド業務の経験の有無などの方が選択肢は広がります。		質問	ー	調達仕様書P.15 13.(2)②ⅳ.事業実績にございます通り、同様とは公的機関や金融機関等を想定しております。

「コールセンター業務」仕様書（案）に対するご意見または修正案について

独立行政法人勤労者退職金共済機構
中小企業退職金共済事業本部
事業推進部相談センター室

No.	該当頁		該当する箇所の章と項番		調達仕様書(案)の記載内容（概要でも構いません）	ご意見、修正案、ご質問等	ご意見等の提出理由	種別	採用の可否	回　答
	該当物	ページ	章	項番						
61	調達仕様書本文	15	13	(2)②	機構での請負実績を除き、公的機関や金融機関等における類似業務の請負実績を記載。	・官公庁案件等を受託している企業は委託契約が主流かと思われますが、今回の契約は請負契約で、提出実績も請負契約でしょうか？ ・類似業務とは退職金に関しての問合せ窓口という認識で合っておりますか？退職金に絞ってしまうと参加会社は非常に少なくなるかと思われます。インバウンド業務の経験の有無などの方が選択肢は広がります。		質問	－	・今回の入札は業務委託契約であり、請負契約ではありません。調達仕様書P.15 13.(2)②ⅳ.「請負実績」を「受託実績」に変更します。 ・類似業務は調達仕様書P.15 13.(2)ⅳ.事業実績にございます通り、公的機関や金融機関等を想定しております。
62	調達仕様書本文	12	8	(1)	引継ぎ期間12月中旬～1月末	1か月半の短い引継ぎ期間となりますが、サービスレベルが99％と非常に他と比べると高くなっています。引継ぎ数か月は99％下回った場合でもペナルティなしなどの条件はあるのでしょうか？		質問	－	条件はございません。
63	調達仕様書本文	15	13	(1)④	ワークライフバランスの取り組みにかかる認定の写し	参加要件が未定ですが、認定を受けているが前提か？もしくは一部認定か？それとも認定なしでも問題ないかが不明です。		質問	－	ワーク・ライフ・バランスの取組に係る認定などを証するものの写しは、調達仕様書に記載の認定に該当する場合に提出するものであり、認定なしでも問題ございません。また、該当していても提出がない場合は認定なしとみなします。
64	調達仕様書本文	4	2	2.3	突発的な対応として、中退共本部から休日を含む時間外業務の実施依頼もあり得る	休日の業務実施について、事前の通知は何日前にいただけるのでしょうか。		質問	－	緊急性を要するものですので、対応依頼もタイトなものになりますが、極めてイレギュラーなケースとお考えください。
65	調達仕様書本文	4~5	2	2.4	(1)利用システム等	以下二点がどのようなものか、ご教示いただけますでしょうか。 ④監視台 ⑦MCDManager		質問	－	④監視台は「LEGEND-V AX 監督台」のことを指します。 「LEGEND-V AX 監督台」はACDのデータ設定管理機能、リアルタイムモニタ機能、ACDレポート機能等を提供するアプリケーションです。 調達仕様書P.5 2.2.4.(1)④「監視台」を「監督台」に修正いたします。 ⑦MCDManagerは「LEGEND-V AX 監督台」内におけるMCDサーバの局データ設定管理機能の名称です。
66	調達仕様書本文	5	2	2.5	サービスレベルが遵守できなかった場合、両者協議のうえでペナルティが発生する	ペナルティの条項を提示するべきであると考えます。		要望	不採用	調達仕様書P.5 2.5にございます通り、サービスレベル①②のいずれかを連続して達成できなかった場合です。
67	調達仕様書本文	7	3	3.3	⑧中退共本部は、合理的な理由に基づき本業務を遂行するに不適格と認められる業務従事者について、受託者に対し交代を求めることが出来る。この場合、中退共本部と協議のうえ、受託者の責任において速やかに当該業務従事者の交代を行うとともに、本業務の品質低下防止措置を講じる。	業務従事者の交代を求められた場合、受託者は必ずそれに応じなければならないというでしょうか。		質問	－	調達仕様書P.7 3.3.⑧にございます通り、中退共本部と協議のうえ、受託者の責任において速やかに当該業務従事者の交代を行うこととします。
68	調達仕様書本文	8	3	3.4	（1）管理責任者の業務 ⑦緊急事態等、状況に応じ中退共本部から臨時に依頼される業務に的確に対応する	臨時の業務、というのは例えばどのような内容でしょうか。	受託者の実施業務を可能な限り明確にすべきと考えるため。	質問	－	通話内容の確認や用件別の入電数の集計等を依頼することが想定されます。
69	調達仕様書本文	9	4	－	（9）本調達の役務内容を一部再委託する場合は、再委託されることにより生ずる脅威に対して情報セキュリティが十分に確保されるように、情報セキュリティ管理計画書に記載された措置の実施を担保する。	P11 5.再委託に関する事項 においては」本業務の一部及び全部について、第三者に委託しまたは請け負わせることを一切禁止する」とあります。本調達における再委託の可否について改めてご教示ください。	再委託の可否について相違する記載内容であり、統一が必要であると考えるため。	質問	－	本件は再委託を認めておりませんので、調達仕様書P.11 5.「本業務の一部及び全部について、第三者に委託し又は請け負わせることを一切禁止する。」が正しい記載となります。 P.9　4．セキュリティ管理要件を修正いたします。
70	調達仕様書本文	9	4	－	（9）本調達の役務内容を一部再委託する場合は、再委託されることにより生ずる脅威に対して情報セキュリティが十分に確保されるように、情報セキュリティ管理計画書に記載された措置の実施を担保する。	No.69に関連して、再委託が可能な場合、受託者と再委託先の業務遂行割合についてご教示ください。		質問	－	再委託は一切禁止といたします。
71	調達仕様書本文	12	8	－	（1）引継期間 令和3年12月中旬～令和4年1月31日	引継期間は約1ヶ月が適切とお考えということでしょうか。また、過去に1ヶ月で委託者間で引継が約1ヶ月で行った実績はございますでしょうか。		質問	－	引継期間としては適切と考えております。現受託者は新しいオペレーターの研修に約３週間（100時間程度）を要しております。中退共制度に関する質問は多岐に亘るため、着台後もお客様の用件を聞き分け、汲み取り、的確にワンストップ・取次ぎを行うためには、引続き知識・技能の習得は必要です。
72	調達仕様書本文	13	9	－	緊急事態（情報漏洩、インシデント等）が発生した際、中退共本部からの要請により（1）もしくは（2）の対応を行えること	緊急事態（情報漏洩、インシデント）というのは、委託者で実施するオペレーションにおいて発生したものを指しますでしょうか。		質問	－	ご認識のとおりです。
73	調達仕様書本文	13	9	－	（1）中退共本部に最大50名配置 （2）機構とは別の場所に100名規模の緊急コールセンターを開設	いずれもP6 3-3.1で示されている最大27名の人員とは別に50名ないし100名の人員を配置するということでしょうか。		質問	－	期間、体制、費用負担については、機構と協議し決定するものとします。
74	調達仕様書本文	13	9	－	緊急時の対応について	緊急事態（情報漏洩、インシデント等）と記載がございますが、より具体的に記載していただいてもよろしいでしょうか。 また、災害や新型コロナウイルスの影響も緊急事態に入るのかご教授いただきたいです。	緊急事態対応について、よりよい改善提案に繋げたいため。	要望	不採用	情報漏洩、インシデント等が発生した場合の対応窓口を想定しております。災害や新型コロナウイルスの影響は緊急事態に入りません。
75	調達仕様書本文	13	9	－	緊急時の対応について	「緊急コールセンター」は都内近郊とありますが、機構から要請を受けた場合に●●分以内に機構本部に到着出来ること等の制約はございますでしょうか。	緊急事態が発生した場合、機構本部との距離は近い方が円滑に対処できるため。	質問	－	より近い方が望ましいと考えますが、〇〇分以内、という制限はございません。
76	調達仕様書本文	14	10	（6）	新型コロナウイルスに対するリスク管理およびトラブル発生時の対応	「自宅待機となった場合でも、受託者は代わりの業務従事者を配置するなどして、受託した業務の目的を遅延なく実施する。」とありますが、人員の配置以外の他の対策などを講じる案も発生時の業務継続の要件として盛り込んではいかがでしょうか。	昨今の情勢を踏まえた新たなBCP対策案も必要であると考えるため。	意見	不採用	品質を担保するための方法について企画提案書に具体的に記載していただくことは可能です。
77	調達仕様書本文	15	13	（2）②	企画提案書の記載内容	創意工夫（仕様書にない工夫や提案、業務運営に有効な提案）に関する記載を求めるべきと考えます。	現状業務の遂行は必須の上で、貴機構のために将来を見越した提案がどれだけ出来ているかを評価することは重要視すべきと考えるため。	意見	採用	調達仕様書を修正いたします。
78	調達仕様書本文	15	13	（2）②	企画提案書の記載内容 ⅳ.事業実績	「本件業務（共済業務）同様の業務を複数件、本件業務の入札時点で受託し運営している実績を有すること。」というように従事している件数と期間は具体的に定めるべきと考えます。	過去の実績よりも、現在複数の類似業務に携わっている方が、業務に対する理解度も高く、緊急時の対応等の適切な処置について対応しやすく、安定運営が出来るため。	意見	不採用	より多くの企業にご参加いただきたいため、左記のような条件を提示することは考えておりません。
79	別添	－	－	－	平均処理時間（通話時間+後処理時間）について	業務内容ごとの平均処理時間（通話時間+後処理時間）を記載していただくことは可能でしょうか。	適切な人員の配置を検討するため。	要望	－	別添１－１、２枚目の中央部分に掲載がございます。