

「コンタクトセンター（共済相談室）運営管理業務」に係る業務請負先の公募について

令和2年7月15日

独立行政法人 中小企業基盤整備機構

共済事業推進部長 磯田 雅昭

標記の件について以下のとおり公告する。

1. 目的

独立行政法人中小企業基盤整備機構（以下、「当機構」という。）では、小規模企業共済及び中小企業倒産防止共済の両共済制度を運営しており、令和元年度末でそれぞれおよそ147万人と51万人の在籍者を有している。これから両共済制度を維持・発展させていくには、新規加入顧客の確保とともに、既存顧客に対する、よりきめ細やかな対応が不可欠となっている。また一方で、予算・人員の制約が強まる中、より一層の効率化も求められるところである。

このような背景の中、本業務においては単にお客様からのお問い合わせに回答するだけでなく、共済制度に関する相談等に正確・確実・誠実に対応することで当機構及び共済制度に対する満足度を高めるとともに、システムやFAQナレッジを活用することで、共済事業の運営向上・業務改善に活かし、効率的なコンタクトセンターの運営を目指すものである。

2. 請負業務の概要

（1）業務名

「コンタクトセンター（共済相談室）運営管理業務」

（2）業務内容

（ア）運営開始準備業務

・コンタクトセンター施設設営、システム・通信環境の導入、運営開始前研修・教育、引継業務等。

（イ）コンタクトセンター運営業務

・主に共済に関するお問い合わせ全般の一次受け窓口としての役割を担う業務。

（年間約740,000件の入電件数を想定している）

・電話による問い合わせへの対応の他、機構ホームページからの問い合わせ対応、資料送付の依頼対応、FAQ管理、情報分析、通知・様式の改善提案、システム・通信環境の提供と運用、各種支援等。施設の提供も含む。

（ウ）運営引継ぎ業務

・本業務の契約期間満了後の次期コンタクトセンターを円滑且つ確実に立ち上げるため、次期コンタクトセンター運営管理事業者と協業し、立ち上げを支援する業務。

※詳細は、入札説明会で配布する請負仕様書を参照のこと。

（3）契約期間

令和2年11月下旬（予定）～令和8年6月30日

(4) 履行場所に関する要件

当機構本部(東京都港区虎ノ門)から公共交通機関を使って日常的に往来可能な場所。片道60分程度を目安とする。

また、昭和56年のいわゆる「新耐震基準」に適合した、鉄筋コンクリート造相当以上の強度をもつ施設であること。

原則として、コンタクトセンター施設の設置場所は、契約期間を通じて変更しないこと。

3. 応募要件

請負者(企業)としての実績・資格

- (ア) 機構の契約事務取扱要領第2条及び第3条の規定に該当しない者であること。
- (イ) 機構反社会的勢力対応規程(規程2第37号)第2条に規定する反社会的勢力に該当しないこと。
- (ウ) 機構の令和2・3・4年度競争参加資格において「役務の提供等」に登録された者で、「A」又は「B」の等級に格付けされている者であること。なお、新たに競争参加資格に登録する者は、令和2年8月28日(金)までに業者登録申請を完了したものに限り。
また、全省庁統一資格において当該資格を有する者で「A」、「B」又は「C」の等級に格付けされた者は、その資格をもってこの競争に参加できるものとする。
- (エ) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)が運営するプライバシーマーク制度の付与適格事業者認定され、「プライバシーマーク」の使用許諾を得ていること。又は、情報セキュリティに関して、ISMS認証、ISO/IEC27001認証、JISQ27001認証、BS7799認証のいずれか、それと同等の認証等を有している、若しくは、同等のセキュリティ管理体制を確立していること。
- (オ) 当該業務に必要な経営基盤を有し、かつ、資金等について十分な管理能力を有していること。
- (カ) 現在、機構の専門家として業務委託契約を締結している者、又は専門家が役員等に所属する法人に該当する者ではないこと。
- (キ) 過去3年以内に情報管理の不備を理由に中小機構との契約を解除されている者ではないこと。
- (ク) 令和2年8月18日実施予定の入札説明会に参加していること。

4. 請負先の選考について

(1) 選考方法

- (ア) 本請負業務は一般競争入札、総合評価方式にて決定するものとする。総合評価方式とは、企画提案書とプレゼンテーションの内容を審査し技術評価点を算出、入札価格から価格評価点を算出、技術評価点と価格評価点の合計が最も高い者を落札者として決定するものである。
- (イ) 企画提案書とプレゼンテーションの審査は、機構が設置する「企画評価委員会」が行う。
- (ウ) 技術評価点と価格評価点の比は、2:1とする。
- (エ) 企画提案書において機構が指定する「記載必須」とした事項について記載がない場合、または機構の意図するものから著しく逸脱している内容が記載されている場合は企画評価の時点で失格とし、入札(価格評価)に参加できない。
- (オ) 入札(価格評価)における調達予定価格は非開示とする。
- (カ) 入札において調達予定価格を超えた者は失格となり、技術評価点と価格評価点の合計を算出しない。

(2) 実施日程

令和2年	7月15日(水)	入札公告
	8月18日(火)	入札説明会
	8月28日(金)	質問書提出期限
	9月4日(金)	質問書への回答
	10月26日(月)	企画提案書等提出期限
	11月6日(金)	プレゼンテーション・企画競争
	11月10日(火)	入札・開札、業者決定
	11月30日(月)	契約締結(予定)

※プレゼンテーションの実施日については、応札者数により予定を変更することがある。

5. 入札説明会、本件に関する連絡先等

(1) 入札説明会の開催日時等

(ア) 開催日時：令和2年8月18日(火) 14時～

(イ) 開催場所：当機構本部2階 2L会議室

(ウ) 入札説明会への参加を希望する場合は、下記の担当者までeメールにて、

①会社名

②出席者所属・役職・氏名

③連絡先メールアドレス、電話番号

を、令和2年8月7日(金) 17時までに連絡すること。

eメール送信後、当日から3営業日のうちに当方から返信がない場合は電話連絡をすること。

なお、会場の都合上、出席できる人数は一社2名以内とする。

(2) 本件に関する問合せ先

独立行政法人 中小企業基盤整備機構 共済事業推進部 共済事業企画課

担 当 : 光田(みつだ)、永井(ながい)

e-mail : mitsuda-h@smrj.go.jp、nagai-k@smrj.go.jp

T E L : 03-5470-1540 (内線: 8611)

〒105-8453 東京都港区虎ノ門3-5-1 虎ノ門37森ビル 9階

以 上