

「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7年6月4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 飯田 毅史

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。）が運営する小規模企業共済制度及び中小企業倒産防止共済制度（以下「共済制度」という。）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、「顧客との長期的な良い関係を構築・維持・強化する」ことを共済部門として実現すべき顧客等関係管理の基本理念として掲げ、現在のコンタクトセンターがサービスを開始した。

また、本業務においては、令和8年9月に予定されている業務・システムの刷新に伴い、全ての手続きについて、契約者、加入希望者と当機構との間でオンラインにより直接手続きを行うことが可能となり、また、刷新に伴い手続きに様々な変更があることから、一時的な呼量増が見込まれるため、これら環境変化に対応できるようにする。

以上を踏まえコンタクトセンターの応答品質の確保、業務効率化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 950,000 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、中小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、共済サポート navi 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7年9月下旬（予定）～令和13年6月30日

(4) 履行場所に関する要件

東京都内に主となるコンタクトセンターを、BCP 対策として首都圏外にコンタクトセンターを、計 2 か所以上設置することを必須要件とする。なお、国外に設置することは認めない。

震度 6 強以上に耐えうる耐震構造であること。

建築基準法に規定する耐火建築基準の性能を有していること。

3. 応募要件

請負者（企業）としての実績・資格

(ア) 独立行政法人中小企業基盤整備機構契約事務取扱要領（要領 2 5 第 3 号）第 2 条及び第 3 条の規定に該当しない者であること。※要領については下記中小企業基盤整備機構ホームページを参照。

<https://www.smrj.go.jp/procurement/bid/contract/>

(イ) 独立行政法人中小企業基盤整備機構反社会的勢力対応規程（規程 2 2 第 3 7 号）第 2 条に規定する反社会的勢力に該当しないこと。

(ウ) 令和 07・08・09 年度全省庁統一資格において「役務の提供等：情報処理(304)・ソフトウェア開発(306)・その他(315)」の何れかの資格を有する者で「A」又は「B」の等級に格付けされた者。

(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/IEC 27001 認証、JISQ 27001 認証、BS 7799 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) 入札公告日現在において、機構又は官公庁発注契約に係る指名停止処分を受けていないこと、かつ、法令違反により行政当局から業務停止処分を受けていないこと。

(ク) 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。

(ケ) 令和 7 年 6 月 24 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 7 年	6 月	4 日（水）	入札公告（予定）
	6 月	24 日（火）	入札説明会・仕様説明会
	7 月	9 日（水）	質問書提出期限

7月18日（金） 質問書への回答
8月18日（月） 企画提案書等提出期限
8月27日（水） プレゼンテーション
9月 1日（月） 入札・開札
9月 3日（水） 請負先事業者決定
9月25日（木） 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7年6月24日（火）14時00分～

（イ）開催場所：中小機構本部2階 2B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7年6月23日（月）17時までに連絡すること。

なお、eメール送信後、着信確認を下記電話番号に行うこと。

また、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 ： 山路（やまじ）、本田（ほんだ）

yamaji-k@smrj.go.jp

電話番号：03-5470-1540

〒105-8453 東京都港区虎ノ門3-5-1 虎ノ門37森ビル

以 上