

## 評価項目書(コバトンALKOOマイレージコールセンター業務)

|               | 評価項目                                      | 留意事項  | 評価項目 |     | 配点<br>※委員一人当たり |
|---------------|---|---|------|-----|----------------|
|               |   |   | 1次   | 2次  |                |
| 1             | 業務体制及び管理体制                                | 再委託の有無や緊急時対応の体制等も含む。                                | ○    | ○   | 10             |
| 2             | 想定受電数、受電応答率、平均受電対応時間                      | いずれも月ごと(令和7年7月～令和8年3月)に提案すること。                      | ○    | ○   | 30             |
| 3             | 情報セキュリティ体制及び情報セキュリティについての考え方              | プライバシーマークやISMSの取得状況含む。                              | ○    | ○   | 10             |
| 4             | マニュアル等範囲外の内容に対する対応に関するスキーム・体制             | 提供するマニュアルに記載した内容以外の問い合わせにどう対応するか。                   | ○    | ○   | 10             |
| 5             | 人材  | どのような人材をオペレータとするか、オペレータの数(延べ数)、シェアの内容等              | ○    | ○   | 50             |
| 6             | 業務実績                                      | 官公庁及び民間企業での実績等。契約の履行が済んだものに限る。なお、募集要項様式第3号とは別に提案する。 | ○    | ○   | 10             |
| 7             | 社内ルール、コールスクリプト及び問い合わせの引継ぎ方法               | 資料も提供すること。  | ○    | ○   | 10             |
| 8             | 仕様書4(オペレーター研修、教育等を除く)に定める準備の具体的内容及びスケジュール | 調達・増強する機器、テストのスキーム等                                 | ○    | ○   | 10             |
| 9             | コールセンター設置場所                               | その設置場所を選択した理由も記載すること。                               | ×    | ○   | 5              |
| 10            | コールセンター業務に使用するナビダイヤルの料金プランについて            | サービス名、サービス提供事業者、料金体系等                               | ×    | ○   | 5              |
| 11            | オペレーター人材教育・研修の内容                          | 具体的に記載すること。   | ○    | ○   | 50             |
|               | 現行コールセンターからの引継ぎを受ける体制等                    |   | ○    | ○   | 50             |
| 12            | 以下に対する対応方法及び対応コンセプト                       | —   | —    | —   | —              |
|               | ①長時間クレーム                                  | 長時間にわたるクレームを頻繁に言ってくる参加者への対応                         | ×    | ○   | 10             |
|               | ②理不尽な内容のクレーム                              | ハラスメント的なクレームも含む。                                    | ×    | ○   | 10             |
| 13            | 費用  | 初期費用、運用費用。見積書とは別に提案書に記載する。                          | ×    | ○   | 30             |
| 14            | 追加費用の考え方                                  | 追加費用が想定されない場合は記載を省略してよい。                            | ×    | ○   |                |
| 配点合計(委員一人当たり) |   |   | 240  | 300 | 300            |