

質問に対する回答

<p>受信、発信 現行コパトン健康マイレージのそれぞれの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通話時間 ・保留率 ・保留時間 ・後処理時間 ・1時間あたりの処理件数 ・稼働率 <p>についてご教示ください。</p>	<p>申し訳ございませんが、現時点では掲載している範囲内での公表とさせていただきます。令和4年度の現行マイレージの受電数等については仕様書別紙をご覧ください。</p>
<p>入電数、着信数、応答数 の定義をご教示頂けますか？</p> <p>入電数は電話が入った数(ビジー呼含む)、着信数は、ビジー等を除き、用意した回線に着信した数、応答数は、オペレーターが対話した数という理解で正しいのでしょうか？</p>	<p>お見込みのとおりです。</p>
<p>(アプリケーションや、運用に対する)エスカレーション先はございますでしょうか？あるのであれば、ご教示頂けますか？</p> <p>アプリケーションに関しては、開発受託会社、運用に関しては、行政側の担当者と想定しています。</p>	<p>仕様書「2 業務内容」8項目に記載のとおり、事前に提供するマニュアル等で想定されている範囲外の問い合わせについては、県やアプリ事業者様と相談のうえ、回答していただくことを原則とします。なお、エスカレーション先は、アプリケーションについてはお見込みのとおり、原則、アプリ事業者様ですが、運用に関しては内容によって、アプリ事業者様、県、市町村となります。</p>
<p>現行の内容から新しいアプリ(運用)に引き継がれる部分、変更のあった部分など、新アプリの内容を理解するための資料等はございますか？</p>	<p>事業者決定後に提供する予定です。</p>
<p>現在の問合せ内容例(FAQ)を頂けますか？また、代表的な質問の問い合わせ頻度や比率などが分かれば、そういった内容の分かる資料も頂きたいです。</p>	<p>申し訳ございませんが、現在掲載している資料のみの提供とさせていただいております。詳細の資料の提供については、事業者決定後に御相談いただきます。</p>
<p>募集要項6応募資格(6)について</p> <p>様式3「契約の履行について」の添付書類については、契約を証明する書類・履行を証明する書類どちらも必要でしょうか。民間企業での実績の場合、履行証明として請求書でも問題ございませんでしょうか。</p>	<p>前段についてはお見込みのとおり、契約を証明する書類と履行を証明する書類いずれも必要です。後段については、例えば通帳に入金があった旨の証明や、業務を完了した旨を証する書類等が該当します。請求書単体では履行の証明にはなりません。</p>
<p>本事業で過去に契約実績はございますか。実績ありの場合は、受託業者、契約期間、契約金額(税込)をご教示ください。また最低制限価格の設定はありますか。</p>	<p>新規アプリ事業のコールセンター業務であるため、過去の実績はありません。また、最低制限価格の設定はありません。</p>
<p>新アプリへの切り替えにあたり、現行マイレージのアプリ参加者もアプリの入れ替え(退会→新規)が必要なののでしょうか？</p> <p>それとも、既存アプリの更新で対応可能でしょうか？</p>	<p>現行マイレージとは全く別のアプリとなるため、参加者は、新アプリのダウンロードおよび新規登録が必要です。</p>

<p>現行サービスにおいて、業者からエスカレーションが発生した場合や、各種報告等のデータ共有方法を教えていただけますでしょうか。(例:メール、クラウドストレージ等)</p>	<p>詳細については事業者決定後に調整します。</p>
<p>現行サービスから「ALKOO」へ移行する背景や、移行後の目標登録数について、開示可能な範囲でお教えていただけますでしょうか。</p>	<p>申し訳ございませんが、現在掲載している書類の範囲内での情報提示のみとさせていただきます。詳細な情報は事業者決定後に提供します。</p>
<p>情報セキュリティ特記仕様書9 機器の管理(1)について「本件業務の実施に使用するコンピュータ機器等を限定しなければならない」とありますが、電話機についても「コンピュータ機器等」に該当しますか。</p>	<p>情報セキュリティ確保のための規定ですので、その電話機の仕様や電話網構築方法等によります。詳細は事業者決定後に調整します。</p>
<p>1次審査欄に×がついている項目は、提案書では評価対象とならず、2次審査のプレゼンテーションのみ評価対象となる理解でよろしいでしょうか。その場合、13、14の費用の部分についてもプレゼンテーション時に言及する認識でよかったですでしょうか。</p>	<p>×については、1次審査の対象とはなりません、2次審査の対象になります。なお、プレゼンテーションにおいては、提案書に記載の項目すべてが対象となります。</p>
<p>様式3「契約履行実績」について。契約金額などの非開示としたい内容については、非開示での提出でもよろしいでしょうか。</p>	<p>契約の規模を知るのに重要な情報ですので、原則、額も含めて記載してください。額の記載ができない場合は、別の方法で契約規模を示してください。</p>
<p>仕様書「2 業務内容」に「必要に応じてアプリ事業者が提供するツールを使用し、登録情報(住所等)の変更等のオペレーションを行うこと」とありますが、これはオペレーターが電話口で情報を聞きながら、市民様に変更り代行して情報の変更を行う認識でしょうか。</p>	<p>お見込みのとおりです。</p>
<p>「必要に応じてアプリ事業者が提供するツールを使用し、登録情報(住所等)の変更等のオペレーションを行うこと」について、「必要に応じて」というのはエラー等で市民様のアプリからは変更が出来ない場合を想定していますでしょうか。</p>	<p>一般参加者は一部(ハンドルネーム等)を除き、登録情報の変更をすることが出来ません。「必要に応じて」というのは、「参加者からの依頼があった場合」ということを意味します。</p>
<p>「必要に応じてアプリ事業者が提供するツールを使用し、登録情報(住所等)の変更等のオペレーションを行うこと」とありますが、現行業務においてオペレーターが登録情報(住所等)の変更等のオペレーションは、入電に対しどれぐらいの割合で実施されていますでしょうか。</p>	<p>申し訳ございませんが、現在掲載している資料のみの提供とさせていただきます。詳細の資料の提供については、事業者決定後に御相談いただきます。</p>
<p>仕様書に「各月、令和4年度の2倍程度の受電数を想定すること。」と記載がありますが、架電数も2倍程度の件数想定でしょうか。</p>	<p>原則、お見込みのとおりですが、各事業者様の経験から架電数が想定できる場合はその限りではありません。あくまでも目安とお考え下さい。</p>

<p>掛け手負担の通話サービスのご提案にあたり、コールセンターへの発信が携帯電話と固定電話の割合のご想定があればご教示をお願いします。 (回線サービスにより、携帯電話からの通話と固定電話からの通話で安価なサービスが異なるためです)</p>	<p>現行マイルージでもそのような件数の把握はしておりません。</p>
<p>現行業務において、通話元電話種別(固定電話・携帯電話)割合の情報が無い場合、アプリ利用時における利用が多く想定されることから、携帯電話からの通話が多いことを前提にご提案を差し上げたいと存じますが、その認識でもよろしいでしょうか。</p>	<p>そのような想定については提案事業者様にお任せします。</p>
<p>試験運用時に利用した通話サービスの番号は、本契約満了日以降、県に譲渡することになりますでしょうか。</p>	<p>コールセンター業務については、本契約満了後、令和6年度以降も運用する可能性があり、その場合、電話番号が変更しないこととするため、契約満了後も県が利用できる想定でお考え下さい。</p>
<p>県の指定する場所での定例会は、ご指定の場所にお伺いする担当者の他、リモート会議による定例会への参加も可能でしょうか。</p>	<p>定例会の方法等については、事業者決定後に調整させていただきます。</p>
<p>受付センタの居室に対するセキュリティ要件(入退室管理方法やカメラ設置有無等)はございますでしょうか。</p>	<p>細かい要件はございませんが、セキュリティ体制としてご提案ください。</p>
<p>仕様書「8 作業上の権限」(2)「乙は、甲の情報をシステムで操作する場合」と記載ありますが、本案件では、どのような操作のログを想定されていますでしょうか？ また、ログの保存期間は受託期間内の認識でよろしいでしょうか？</p>	<p>情報セキュリティ関連の細かい内容については事業者決定後に調整させていただきます。なお、仕様書にも記載のとおり、参加者の住所変更等でアプリシステム上の操作を行っていただきます。</p>
<p>県指定アプリ:歩数管理アプリ「ALKOO」株式会社ナビタイムジャパンアプリについて、同仕様「ALKOO for スゴ得アプリ」もございますが、そちらは指定アプリ対象外ということでしょうか。</p>	<p>お見込みのとおりです。</p>
<p>仕様書「2 業務内容」で、「必要に応じて、アプリ事業者が提供するツールを使用し、登録情報(住所等)の変更等のオペレーションを行うこと」と記載がございましたが、業務対応範囲として、利用者の新規の代行登録は実施しないという理解でよろしいでしょうか。</p>	<p>代行登録は想定しておりません。</p>

<p>募集要項7 企画提案競技参加及び参加資格の申込 (1) 提出物 ウ契約履行実績調書 上記書類に記載する実績は、類似業務の実績のみ でしょうか。 コールセンター業務であれば構わないでしょうか</p>	<p>募集要項6(6)に定める、平成30年4月1日以降の 「アプリ運用又はシステム運用に係るヘルプデスク 業務の契約履行実績」を記載してください。</p>
<p>募集要項7 企画提案競技参加及び参加資格の申込 (1) 提出物 ウ契約履行実績調書 上記書類に添付する「履行を証明する書類(業務完 了検査結果通知 等)」は、 相手方の会社印又は代表印が必要でしょうか。 相手方担当の個人印でも構わないでしょうか。</p>	<p>相手方から提出された者であれば、必ずしも社印や 代表者印でなくても差し支えありません。</p>
<p>仕様書「2 業務内容」6項目、「必要に応じて、アプリ 事業者が提供するツールを使用し、登録情報(住所 等)の変更等のオペレーションを行うこと。」とありま すが、こちらのツールはインターネットにアクセスでき る環境があれば利用出来ると考えて宜しいでしょうか</p>	<p>お見込みのとおりです。</p>
<p>仕様書「2 業務内容」の9項目で「歩数管理アプリ (ALKOO)については、全団体(市町村、保険組合 等)分の参加者の登録状況及び歩数等が確認でき るアカウントを受注者に提供するので、必要に応じて 活用の上、問い合わせ等に対応すること。」とある が、提供頂くアカウントを利用するシステムはイン ターネットにアクセスできる環境があれば利用出来 ると考えて宜しいでしょうか。</p>	<p>お見込みのとおりです。</p>
<p>募集要項「6 応募資格」(5)および様式第2号の添 付資料につきまして 弊社は2023年9月1日付で、2社統合いたしました。 ISMS認証およびPマーク認証の証明書類につしまし て、現在社名変更処理中でございますが、提出は存 続会社分のみでよろしいでしょうか。 なお、社名変更処理中であることにつきまして、ご提 示できる資料は、弊社担当部署のご案内文のみとな ります。</p>	<p>お見込みのとおりです。提出書類については、社名 変更手続き中であることが分かる書類であればお見 込みのとおりの内部的な書類でも差し支えありませ ん。</p>
<p>募集要項「6 応募資格」(6)および様式第3号の契 約履行実績につきまして 履行済とございますが、現在継続契約中の案件の記 載・契約書提示でも問題ございませんでしょうか。 なお、ご提示する契約書は仕様書を除く契約書部分 のみでよろしいでしょうか。 また、履行を証明する書類で業務完了検査結果通知 等となっておりますが、完了通知の提示がない場合 契約最終月の入金明細のご提示でも問題ございま せんでしょうか。 契約主体が民間の場合、契約書の写しは文内先方 様企業名を黒塗りでご提示でもよろしいでしょうか。</p>	<p>履行した実績を示していただく趣旨ですので、現在 契約履行中の履行が済んでいない案件については 対象外となります。 提出書類については、契約書を提出いただければ、 お見込みのとおり仕様書の提出は要しません。 履行を証明する書類については、お見込みのとおり 、入金の証明で差し支えありません。 契約書の企業名の黒塗りも差し支えありません。</p>

<p>仕様書「2 業務内容」に記載の「県が指定する新規健康増進事業のためのアプリケーションについて、主に参加者からの相談、質問、苦情等に電話にて対応すること。また、現行マイレージ終了に関する問い合わせや苦情が来ることも想定されるが、それらについても対応すること。」について。</p> <p>◆質問①埼玉県民以外からの入電は想定されておりますでしょうか。</p> <p>◆質問②マイレージ終了に伴う問い合わせや苦情は、どの程度まで弊社の対応範囲となりますでしょうか。ご教示お願いいたします。</p>	<p>①市町村から参加していただく参加者は埼玉県内在住が前提ですが、保険者から参加していただく参加者はその限りではありません。また、県外から県内に引っ越しを予定している方やその逆の方からの問い合わせも想定されます。</p> <p>②具体的な対応範囲等、細かい内容については事業者決定後に調整させていただきます。</p>
<p>仕様書に記載の提案内容のうち、「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。)」につきまして質問です。「社内ルール」とは、弊社の社内規定を記載すればよろしいでしょうか。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。)とは、どのような意味合いでしょうか。</p>	<p>提案する必要があるのは以下の3件です。</p> <p>①社内ルール、②コールスクリプト、③問い合わせの引継ぎ方法</p> <p>社内ルールについては、お見込みのような資料でも差し支えありません。</p> <p>コールスクリプトは「トークスクリプト」ともいわれるもので、想定される基本的な会話の受け答えを文章で示したシナリオのようなものを意味します。</p> <p>問い合わせの引継ぎについて、一度の応答で解決できない問い合わせ等があった場合、次の対応を別のオペレータに引継ぐような場合を想定しています。</p>