

評価項目書(コパトン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 ※委員一人当たり
			一次	二次	
1	業務体制及び管理体制	社内ルール、コールスクリプト、ナビダイヤルの料金プラン(サービス名・サービス提供事業者・料金体系等)、マニュアル等範囲外の内容に対する対応スキーム、再委託の有無、緊急時対応の体制等。	○	○	40
2	想定受電数(令和7年度と同等)に対する受電応答率(各月90%程度)、平均受電対応時間(10分程度)の達成計画	月ごと(令和8年7月～令和9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の取得状況を含む。	○	○	10
4	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)、教育・研修の内容等。	○	○	50
5	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
6	コールセンターの設置や引継に係る準備の内容及びスケジュール	具体的に記載すること。	○	○	10
7	長時間クレームや理不尽な内容のクレームに対する対応方法	具体的に記載すること。	×	○	20
8	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
9	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)			150	200	200