

プロポーザル方式による契約締結について

葛飾区コールセンター運営等委託については、プロポーザル方式により下記のとおり契約締結を行いました。

1 契約件名 代表電話交換運営等委託（債務負担行為）

2 業務内容

代表電話交換とコールセンターによるお客さまからの電話への一次対応と本庁総合案内業務

3 履行期間

令和5年4月1日から令和10年3月31日まで

4 契約金額 総額 833,360,000 円（税込）

内訳 令和5年度 179,960,000 円

令和6年度 163,900,000 円

令和7年度 163,900,000 円

令和8年度 162,800,000 円

令和9年度 162,800,000 円

5 主管課 総務部総務課 葛飾区立石五丁目13番1号

6 選定経過の概要

令和4年9月29日 第1回葛飾区コールセンター運営等委託業者選定委員会
募集要項、評価基準等決定

10月5日～26日 募集要項等公表

参加申込受付（4者応募）

10月28日 第2回葛飾区コールセンター運営等委託業者選定委員会
提案書提出者の選定（3者選定）

11月7日～14日 質問受付期間

11月7日～21日 提案書提出期間（2者応募）

12月2日 第3回葛飾区コールセンター運営等委託業者選定委員会
プレゼンテーション実施、最優秀提案者等の選定

令和5年4月1日 最終被選定者と契約締結

7 選定結果

(1) 最優秀提案者（最終被選定者）

株式会社NTTマーケティングアクト ProCX

CXソリューション部 CXソリューション部長 今倉 健一

東京都港区芝浦1丁目2番1号シーバンズN館11階
 (2) 第2順位優秀提案者

りらいあコミュニケーションズ株式会社 代表取締役 網野 孝
 東京都渋谷区代々木二丁目6番5号

8 評価

(1) 選定委員会における提案者の評価結果

葛飾区コールセンター運営等業務に関する提案内容について、評価基準に沿って評価したところ以下のとおりの結果となりました。この結果を踏まえ、選定委員会が提案内容を総合的に判断し、最優秀提案者を決定しました。

- ① 最優秀提案者〔株式会社NTT マーケティングアクト ProCX〕 150.25点
- ② 優秀提案者〔りらいあコミュニケーションズ株式会社〕 141.25点

(2) 評価の内訳

項	記載要求事項	①	②
1.1	事業全体の方針	4.25	4.00
1.2	事業運営の視点	4.25	4.00
1.3	提案者企業情報	4.00	4.00
2.1	コールセンター等運営体制構築の基本方針	3.75	4.00
2.2	コールセンター等運営体制の構築手法	4.00	4.00
2.3	コールセンター等運営体制	3.75	4.00
2.4	業務管理者及びオペレーター(OP)の経験年数及び配置について	7.00	8.50
2.5	オペレーター(OP)の採用・教育・訓練	8.50	8.00
2.6	執務環境について	4.50	4.00
3.1	コールセンター等運営の基本方針	4.50	4.00
3.2	コールセンター等業務要件	4.25	4.00
3.3	コールセンター等対応規模	8.00	8.00
3.4	コールセンター等業務継続	12.00	12.00
3.5	取得した情報の活用	4.00	4.00
3.6	顧客満足度について	4.00	4.00
4.1	運用報告	4.00	4.00
4.2	コールセンター等運営時の情報セキュリティ	4.25	4.00
5.1	サービスレベル基準の基本方針	4.00	4.00
5.2	サービスレベルを実現する詳細手順	4.25	4.25
5.3	SLA 遵守状況の報告と評価	3.75	4.00
6.1	その他オプション提案	5.00	4.25
6.2	プレゼンテーション	4.25	4.25
6.3	一次選考	40	32
合計	175点満点	150.25	141.25