

## 奈良県市町村税納税コールセンター業務に関する質疑応答

NO	質問	回答
1	<p>(仕様書3. 委託期間)</p> <p>①「契約締結日(4月中旬)から～」とありますが、明確な日程は決まっていますか。</p> <p>②コールセンター運営開始日について日程を前後させることは可能ですか。</p>	<p>①事務手続きが順調に進めば、4月16日(月)を予定しております。</p> <p>②運営開始日についても、4月16日(月)を予定しております。</p>
2	<p>(仕様書4. 履行場所)</p> <p>庁舎外コールセンターの執行場所及び環境要件の指定はありますか。(耐震・耐火基準、構造、セキュリティ措置、奈良県庁からのアクセス時間等。)</p>	<p>「仕様書18. 秘密の保持及び個人情報の保護」及び「仕様書19. コールセンターの管理」の内容をご理解のうえ、企画提案書で提案願います。</p> <p>なお、執行場所や環境要件の指定はありませんが、重要なデータをやり取りする事から、安全・確実・迅速な立地や方法が望ましいと考えております。</p>
3	<p>(仕様書7. 件数)</p> <p>①対象件数は最低2000件/月以上との事ですが、最高件数の見込みを教えてください。</p> <p>②リスト件数は対象者人数ですか。電話番号件数ですか。</p> <p>③対象件数には、電話番号無しのリストも含まれますか。</p>	<p>①委託予定金額の範囲内で履行可能な件数を提案願います。提案件数を上限件数の目安とさせていただきます。委託契約後、協議のうえ決定します。</p> <p>②リスト件数は対象者人数となります。</p> <p>③含まれます。</p>
4	<p>(仕様書8. 委託業務内容(1))</p> <p>①受電は、架電した対象者からの反響という認識でよろしいですか。</p> <p>②住民から言われた番号への追跡は必要ですか。</p> <p>③受電業務は架電業務で定めた時間帯に準じてよろしいですか。また、時間外においてはガイダンスの設定などは必要ですか。</p>	<p>①架電対象者からの受電となります。</p> <p>②信憑性に欠ける場合も想定されるため、委託契約後、協議のうえ決定します。</p> <p>③受電業務時間は、「仕様書9. 開所及び架電の時間帯」の開所時間です。また、時間外については、「仕様書16. その他」に記載のとおりです。</p>
5	<p>(仕様書8. 委託業務内容(2))</p> <p>電話番号調査の方法・手順と、記録方法の例または必要項目を教えてください。また、電話帳調査方法についてタウンページ等の電話帳を利用してよろしいですか。</p>	<p>調査方法及び記録方法は限定しておりません。104調査や電話帳リストを始めこれら以外の調査も実施可能であれば、その内容を企画提案書で提案願います。</p>

NO	質問	回答
6	<p>(仕様書8. 委託業務内容(3))</p> <p>①口座振替未登録者への架電件数は、「仕様書7. 件数」に記載されている最低月2,000件以上に含まれますか。</p> <p>②「口座振替勧奨業務」は、口座振替未登録者に対して納付勧奨時に併せて勧めるとの理解でよろしいですか。</p> <p>③口座振替業務に伴い封筒や切手、用紙等は構成団体様にてご用意いただけるのですか。</p> <p>④送付見込み件数を教えてください。</p>	<p>①含まれます。</p> <p>②納付勧奨と併せて口座振替勧奨を実施してください。</p> <p>③封筒、切手(料金後納郵便)、用紙は構成団体で用意し、事前に受託者へ提供します。 納付勧奨の際、住民から依頼があればその都度送付願います。</p> <p>④送付見込み件数は、平成29年度実績を参考にしてください。</p>
7	<p>(仕様書8. 委託業務内容(8))</p> <p>本業務に必要な市町村税に関する知識について、マニュアル等がありますか。</p>	<p>参加表明者の業務経験から、本業務を執行するために必要な知識を習得するために、適宜研修を実施してください。</p>
8	<p>(仕様書8. 委託業務内容(9))</p> <p>各架電・受電業務のトークスクリプトの提供はありますか。</p>	<p>「仕様書8. 委託業務内容(9)」をふまえ、参加表明者の業務経験から、本業務を執行するために必要なトークスクリプトを作成してください。</p>
9	<p>(仕様書8. 委託業務内容(11))</p> <p>オペレーション上起こり得る「クレーム」も含まれますか。</p>	<p>コールセンターをより良く運営するために実行委員会及び構成団体と情報共有する必要がある場合は、報告してください。</p>
10	<p>(仕様書8. 委託業務内容(12))</p> <p>平成29年度付随業務の範疇(内容)、実績数をおしえてください。</p>	<p>平成29年度実績はありません。</p>
11	<p>(仕様書9. 開所及び架電の時間帯)</p> <p>【休止期間】 自治体の閉庁時である祝日及び年末年始(12月29日～1月3日)はコールセンターの稼働も休止としてよろしいですか。</p> <p>【開所日及び開所時間】 平日①12:00～20:00(週4日)または②10:00～20:00(週4日)と記載されていますが、週によって架電時間が①の場合と②の場合があるのですか？</p>	<p>【休止期間】 祝日及び年末年始(12月29日～1月3日まで)は、コールセンターの稼働は休止とします。</p> <p>【開設日及び開設時間】 滞納者との接触を最大限確保するため、委託金額の範囲内で、より効果的と考えられる①及び②の架電時間帯を検討し、ご提案してください。 ただし、夜間の時間帯は重要であると考えておりますので、20:00までは開所してください。</p>

NO	質問	回答
12	<p>(仕様書10. 配置) 「仕様書8. 委託業務内容(10)架電終了の判断」に記載がある定義に沿って架電が終了した場合でも、業務計画時間内であればオペレーター3名の配置は必要ですか。</p>	<p>受電業務があるため必要であると考えておりますが、より効果的に運営できる方法があれば、ご提案ください。</p>
13	<p>(仕様書11. 業務統括者の選任及び業務内容(1)) 「過去2年以内に本業務同様の業務経験を有し、統括者としての実務経験が2年以上」との事ですが、「本業務同様」とは、参加資格(13)に記載のある「地方自治体における電話による納付呼びかけ業務」という認識でいいですか。</p>	<p>本業務は、地方自治体における電話による納付呼びかけ業務の業務経験を過去2年以内に有し、かつ、当該業務の統括者としての実務経験が2年以上あることを要件としています。</p>
14	<p>(仕様書13. 組織体制(2)) 【仕様書P4.項目13組織体制(2)】従事者の顔写真は必ず必要でしょうか。</p>	<p>委託契約後、協議のうえ決定します。</p>
15	<p>(仕様書14. (2)業務連絡会の開催) 連絡会の開催頻度や開催場所等の計画を教えてくださいませんか。</p>	<p>事業開始後、2ヶ月に1回を目処に奈良県内での開催を予定しております。</p>
16	<p>(仕様書17. 架電リストの收受等) ①各市町ではなく、構成団体代表者(実行委員会事務局)より提供を受けるとの認識で相違ないですか。 ②收受方法や媒体種別を可能な範囲で明示いただけませんか。</p>	<p><b>【提供媒体】</b> 電子データ(CSV形式)媒体での提供を想定しております。ただし、構成団体(各市町)のシステム等の条件により、一部紙媒体での提供となる可能性もあります。</p> <p><b>【收受方法】</b> 手渡しに限定するものではありません。参加表明者の業務実績から、確実に安全な方法を提案願います。代表して事務局が架電リストを取りまとめることはしません。構成団体(各市町)より直接、收受してください。</p> <p><b>【提供回数】</b> 毎月1回、各構成団体からリストを提供予定です。ただし、それぞれの構成団体の滞納状況により変動しますので、委託契約後に協議するものとします。</p>

NO	質問	回答
17	<p>企画提案書記載事項が指定されていますが、「その他、提案事項」等として追記させていただくことは可能でしょうか？</p>	<p>コールセンターの運営に関し、よりよい提案として追記いただくことは可能です。</p>
18	<p>平成29年度の委託金額や業務の実績(架電・受電件数、電話番号調査件数、口座振替用紙送付件数、公権力の行使に関する補助業務件数、架電リストの收受方法、1件あたりの通話平均時間と履歴入力処理時間)について教えてください。</p>	<p><b>【委託金額】</b>  15,714,000円  (委託期間:平成29年4月3日～平成30年3月31日)</p> <p><b>【業務の実績】</b>  (平成30年1月末時点)  架電件数:約24,000件  受電件数:約400件  電話番号調査件数:約6,000件  口座振替用紙送付件数:3件  公権力の行使に関する補助業務件数:無し</p> <p>※架電リストの收受方法は、今年度受託業者のノウハウや創意工夫に係る事項となりますので、回答はしません。また、1件あたりの通話平均時間と履歴入力処理時間は記録しておりません。</p>