

## 公募型プロポーザル方式に係る手続開始の公示

次のとおり業務提案書の提出を招請します。

平成 29 年 6 月 29 日

首都高速道路株式会社

代表取締役社長 宮田 年耕

### 1 業務概要

(1) 業務名 首都高お客様センター委託業務（平成 29・30・31・32 年度）

(2) 業務内容

①お客様センター準備業務（平成 30 年 3 月 31 日準備業務完了）

お客様センターを運用するために必要なマニュアルの作成、実施体制の構築、研修等を実施する。

②お客様センター運営業務（平成 30 年 4 月 1 日運営業務開始）

お客様センターを適切に運営するため、お客様からの電話対応等必要な業務を行う。

③ 運営場所

現在当社が運営している場所（東京 23 区）とする。なお、運営場所の住所は、契約の相手方となった者に連絡することとする。

④ 運営日及び運営時間

7 時から 20 時まで（年中無休）とする。

なお、平成 30 年 7 月 23 日から 8 月 31 日の間は、試行的に 24 時間運営とする予定である。

⑤ 外国語対応（三者通話システムなど）

東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会に向け、三者通話システムなどの外国語に対応できる体制を整える。なお、対応言語は、英語・中国語・韓国語・スペイン語・ポルトガル語とする。

(3) 履行期間

契約締結日の翌日から平成 32 年 9 月 30 日まで

(4) その他

本業務は、提出された参加表明書、業務提案書及び見積書を審査した結果、業務提案書の評価点が最高の者であり、かつ、業務規模として定めた金額の範囲内で有効な見積書を提出した者を契約の相手方として特定する公募型プロポーザル方式（標準タイプ）の対象業務である。

## 2 競争参加資格

- (1) 首都高速道路株式会社契約規則実施準則（平成 23 年準則第 1 号）第 73 条の規定に該当しない者であること。
- (2) 高速道路株式会社（首都、東日本、中日本、西日本、阪神、本州四国連絡）、高速道路公社（名古屋、広島、福岡北九州）、国、独立行政法人、特殊法人又は地方公共団体のいずれかが発注し、平成 24 年度以降に完了した、日本語によるコールセンター業務を 6 か月以上継続した実績を有すること。ただし、参加表明書等の提出期限日において、契約履行中であっても、上記の業務を 6 か月以上行った実績があれば可とする。
- (3) ISMS 認証（ISO27001）又はプライバシーマークの取得をしていること。

## 3 業務提案書の評価基準

- (1) 企画内容 企画・立案に際しての業務に対する理解、各業務の実施内容、提案力等
- (2) プレゼンテーション 業務実施に当たり、業務責任予定者に必要とされる能力  
（1(2)を遂行する業務責任者となる予定の者で、契約後の業務遂行に伴う個別打合せに参加予定の者がプレゼンテーションを実施しなければならない（病休、死亡、退職等のやむを得ない場合を除き変更不可）。）

## 4 手続等

- (1) 担当部局 首都高速道路株式会社 財務部契約課 （担当：吉田）  
〒100-8930 東京都千代田区霞が関 1-4-1（日土地ビル 8 階）  
TEL:03-3539-9319
- (2) 業務提案書作成要領等の交付期間、交付方法等
  - ① 交付期間：平成 29 年 6 月 29 日（木）から平成 29 年 7 月 13 日（木）午後 3 時 00 分まで
  - ② 交付方法：下記サイトより参加希望者に無償で交付する。なお、やむを得ない事由により、上記交付方法による受領ができない場合は、別の方法（CD-R等の配布）により無償で交付するので、上記(1)の担当課まで申し出ること。  
首都高速道路株式会社ホームページ（入札公告等）  
<http://www.shutoko.co.jp/business/bid/>
  - ③ 交付資料のダウンロード操作手順：上記サイトにて、該当業務の交付資料ダウンロード欄を選択し、案内に従い、情報（会社名、担当者名、連絡先等）を入力する。登録確認メール（ダウンロード先 URL 及びダウンロード先パスワードの通知）を受信し、通知されたパスワードを入力してログインし、交付資料をダウンロードする。
- (3) 参加表明書の提出期限、提出場所及び提出方法
  - ① 提出期限：平成 29 年 7 月 13 日（木）午後 3 時 00 分

- ②提出場所：上記(1)に同じ。
- ③提出方法：持参による。
- (4) 上記(3)において提出した資料を審査し、業務提案書及び見積書提出要請書（以下「業務提案書等提出要請書」という。）を平成29年8月2日(水)までに書面にて通知する。業務提案書等提出要請書を受けた者のみ業務提案書及び見積書を提出できるものとする。
- (5) 業務提案書及び見積書の提出期限、提出場所及び提出方法
  - ①提出期限：平成29年9月6日（水）午後3時00分
  - ②提出場所：上記(1)に同じ。
  - ③提出方法：持参による。
- (6) 見積開封の日時及び場所：上記(4)の書面にて通知する。

## 5 その他

- (1) 手続において使用する言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨に限る。
- (2) 契約保証金 免除
- (3) 契約書の作成要否 要
- (4) 支払方法 分納払
- (5) 関連情報を入手するための照会窓口は上記4(1)に同じ。
- (6) 業務提案書のプレゼンテーションを行う。
- (7) 詳細は業務提案書作成要領による。