

質 疑 応 答 書

件名 仙台市ガス局お客さまセンター電話受付等対応業務

		整理番号	0	4	E	0	0	1
質 問 事 項		回 答						
<p>契約保証金について</p> <p>入札説明書には、契約金額の 30 分の 1 以上とあり、業務委託契約書（案）では契約金額の 10 分の 1 以上とあります。いずれが正でしょうか。</p>		<p>契約金額の 30 分の 1 以上です。</p> <p>ただし低入札価格での入札の場合は、30 分の 3 以上となります。</p>						
<p>「業務委託契約書」第 13 条（業務の一時中止）について。</p> <p>「発注者は、必要があると認めるときは、業務の中止内容を受注者に通知して、業務の全部又は一部を一時中止させることができる」と定められていますが、「必要があると認めるとき」とは、具体的にどのような場合を意味しますでしょうか。</p>		<p>「必要があると認めるとき」の具体的なケースとしては、災害時等で電話設備や電話受付システムに障害等が発生し、長期間、業務の履行が困難な場合などを想定しています。</p>						
<p>「業務委託契約書」第 24 条（履行遅延の場合における損害金等）について。</p> <p>「業務委託仕様書」5 業務履行期間(2)に「契約の日から令和 4 年 8 月 31 日までを準備研修期間とし」と記載されていますが、万が一、準備研修期間中に履行遅延した場合、損害金は発生しますでしょうか。</p> <p>なお、この場合、業務履行期間は、貴局との契約締結日から開始されるとの理解で宜しいでしょうか。</p>		<p>業務委託契約書案第 33 条（発注者の損害賠償請求）についての質問かと思われませんが、業務の履行開始は、令和 4 年 9 月 1 日からであり、準備研修の遅れを理由に変更することは想定していません。習熟度の低さから目標値を下回る応答率が続くことになれば、支払金額の減額等もありえます。</p>						
<p>「業務委託契約書」別記内容について。</p> <p>月ごとの委託料は委託料総額の 36 分割となりますでしょうか。</p>		<p>月ごとの委託料は、36 分割または業務量比を勘案して金額を設定することも可能です(ただし、各年度の予算総額があるため、その枠内での協議となります)。</p>						

<p>「仙台市ガス局お客さまセンター電話受付対応等業務委託仕様書（以下、本質疑書では、「業務委託仕様書」とする）」 2 (1) 電話受付業務について。</p> <p>ア～クにて記載されている問合せに関し、それぞれの比率を教えてくださいませんか。見積り金額の算出上、必要な項目になり、入札の公平性の観点から情報開示をお願い致します。</p>	<p>令和3年度の問合せ別の割合実績は、次のとおりです。</p> <p>ア ガス料金に関すること 28.4%</p> <p>イ 開栓及び閉栓に関すること 53.9%</p> <p>ウ ガス設備点検に関すること 3.7%</p> <p>エ ガスメーター交換に関すること 0.2%</p> <p>オ ガス警報器に関すること 1.6%</p> <p>カ ガス消費機器に関すること 1.5%</p> <p>キ 電話交換に関すること、及び ク その他問合せ及び苦情等に関すること 10.8%</p>
<p>「業務委託仕様書」 2 (1) ケに記載の英語対応について、英語による問合せ件数の想定数もしくは実績数値をご連携頂けますか（月間・年間）。</p>	<p>令和3年度の対応実績は、月間最大5件、年間15件です。</p>
<p>「業務委託仕様書」 2 (2) 架電業務について想定される架電業務の内容をご教授頂けますでしょうか。</p>	<p>令和3年度の場合、料金プラン及び口座振替・クレジットカード払い勧誘DM発送後のフォローになります。</p>
<p>「業務委託仕様書」 2 (2) 架電業務について本業務の前回入札において不定期アウトバウンドが含まれていたと思いますが、過去月にどの程度の物量、期間、規模で実施があったのでしょうか。</p>	<p>令和3年度は、平日（火・水・木）に一日最大30件程度を5月から2月に実施しました。実施回数56回、対象件数992件、1回あたり平均17.7件でした。</p>
<p>「業務委託仕様書」 2 (3) その他関連業務について。</p> <p>ア～ウ業務について、想定件数及び1件あたりの所要時間をご連携頂けますか。</p>	<p>アの想定件数は、別紙1「お客さまセンター稼働日（入電想定数）」と同数となります。</p> <p>イについてはアの結果、必要となれば発生する業務ですが想定件数は積算していません。</p> <p>アとイを合わせた1件当たりの所要時間は、約3分と想定しています。</p> <p>ウについての令和3年度実績は、ホームページ申込の処理件数が、閑散期月平均772件、3月3,215件で、FAXによる申込の処理件数が、閑散期月平均77件、3月277件でした。年々増加傾向にありますが、今後についても極端に変化することはないものと見込んでいます。所</p>

	要時間の想定はしておりません。
<p>「業務委託仕様書」 2 (1)～(5)について。</p> <p>業務上クレジットカード情報を取り扱う業務や閲覧できる環境はない認識でいますが、相違ございませんでしょうか。</p> <p>取扱いがある場合は業務内容・想定件数・閲覧可能な情報（クレジットカード番号全桁/一部のみ）をご共有下さい。</p>	ご認識のとおりです
<p>「業務委託仕様書」 2 (1)①電話受付業務について。</p> <p>同書 3 (2)にて1件あたりの所要時間が定められていますが、2 (1)①電話受付業務1)～8)の受付内容毎に通話時間、後処理時間、保留時間の実績を教えてくださいませんか。</p> <p>見積り金額の算出上、必要な項目になり、入札の公平性の観点から情報開示をお願い致します。</p>	<p>受付内容毎の通話時間、後処理時間、保留時間の実績は、把握しておりません。</p> <p>全体の平均は、通話時間（保留時間含む）約5分+後処理時間約3分となります</p>
<p>「業務委託仕様書」 3 (1)応答率について。</p> <p>ア月次、イ日次の応答率が定められていますが、万が一、これらの数値を下回った場合のペナルティは発生しますか。また、ペナルティがある場合はどのような内容なのでしょうか。</p>	<p>応答率が目標を下回った場合には、再発防止策を書面で提出いただき、その後も改善されない場合は支払金額減額等もあります。</p> <p>なお、受託者の帰責事由に該当しない場合は、この限りではありません。</p>
<p>「業務委託仕様書」 3 (2) 1件あたりの所要時間について。</p> <p>所要時間は最大で、平均8分という認識で良いのでしょうか。</p>	平均して8分以内となります。
<p>「業務委託仕様書」 3 (2) 1件あたりの所要時間について。</p> <p>平均8分の積算根拠を開示頂けますでしょうか。</p>	所要時間は、直近実績の平均値に基づいております。通話時間5分+システム入力・起票等処理時間3分となります。
<p>「業務委託仕様書」 4 業務従事者の配置について。</p> <p>スーパーバイザー及びコミュニケーターの確保に関して、現行受託者様に人員の引継ぎに関</p>	<p>落札決定後に願います。</p> <p>現行受託者も入札に参加する場合、落札者決定前の相談は入札参加業者同士の協議となり、その場合は談合と判断いたします。</p>

<p>して相談させて頂くことに制限はございますでしょうか。</p>	
<p>「業務委託仕様書」6 準備研修期間に係る経費について。 次期受託者が現行受託者に引継ぎを求める場合、現行受託者の引継ぎの講師に係る費用は次期受託者での負担対象外という認識で宜しいでしょうか。</p>	<p>ご認識のとおりです。</p>
<p>「業務委託仕様書」8. 業務履行場所の環境について。 駐輪場・駐輪場は利用可能でしょうか。</p>	<p>駐輪場はガス局構内にあり、利用制限はありません。駐輪場は付近にあるガス局施設構内にありますが、利用台数に制限があります。</p>
<p>「業務委託仕様書」8 業務履行場所について。 令和4年8月31日までの準備研修期間にて、いつから貴社業務履行場所・貴社業務環境を利用可能でしょうか。</p>	<p>準備研修期間中は、ガス局内に別途用意する研修場所及び研修環境を利用いただきます。</p>
<p>「業務委託仕様書」8 業務履行場所について。 貴社施設内で業務を履行するにあたって、ドレスコード等規定、制約はないのでしょうか。</p>	<p>「業務委託仕様書」23 のとおりとなります。</p>
<p>「業務委託仕様書」10(2) 業務委託料の支払いについて。 履行検査をして頂いたのち、検収書に記載頂く検収日付はご請求対象月の翌月の日付でしょうか。</p>	<p>翌月の日付になります。</p>
<p>「業務委託仕様書」12(1) 業務責任者等の専任について。 業務責任者と現場責任者は兼務可能でしょうか。</p>	<p>兼任は出来ません。</p>
<p>「業務委託仕様書」12(2) 業務責任者等の専任について。 業務担当者とは、スーパーバイザー及びコミュニケーターを示している認識で宜しいでしょうか。</p>	<p>コミュニケーターは該当しません。</p>

<p>「業務委託仕様書」16 業務履行に必要な研修等の実施について。</p> <p>現行受託業者様における研修日数をご教授頂けますか。</p>	<p>ガス局では把握しておりません。</p>
<p>「業務委託仕様書」17(3) マニュアルの整備について。</p> <p>受託業務にあたり、ベースとなるマニュアルは貴局よりご提供される認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>ご認識のとおりです。</p>
<p>「業務委託仕様書」19(1) 業務に必要な機械、施設等について。</p> <p>別紙2内訳書に定められていない業務端末（OA 端末、弊社社内用 PC 等）や出退勤管理システム、業務連絡用携帯電話（責任者のみ）を受託者負担で持ち込み、設置することは可能でしょうか。</p>	<p>ガス局に事前申請の上、ガス局の情報セキュリティポリシー等に反せず、局が認めたものであれば設置可能です。</p>
<p>「業務委託仕様書」19(1) 業務に必要な機械、施設等について。</p> <p>センター運営時間終了後の管理者作業があると想定しています。施設の利用可能時間に制約があれば時間を教えてください。</p>	<p>特に制限はありませんが、業務終了後は速やかに退庁いただくことになります。</p>
<p>「業務委託仕様書」25(2) 仙台市の個人情報セキュリティ研修について。</p> <p>想定される研修時間を共有頂けますでしょうか。</p>	<p>半日程度の研修を1回受講することとなります。</p> <p>詳細は、仙台市のHP内「仙台市個人情報セキュリティ研修」をご覧ください。</p> <p>http://www.city.sendai.jp/security/shise/security/security/security/kenshu.html</p>
<p>残業時間について。</p> <p>コミュニケーター及びスーパーバイザーの月間の残業時間はどれくらいなのか教えてくださいませんか。</p>	<p>受託者の人員配置により変動するものと思われませんが、ガス局では把握していません。</p>
<p>（別紙1）お客さまセンター稼働日について。</p> <p>入電想定数が記載されていますが、算出の根拠を教えてください。</p>	<p>入電想定数は、過去3年間の入電実績より算出しており、若干の差異を見込んでいます。</p>

<p>仮にこれまでの実績を根拠とされている場合、差異（入電想定数に対する増減）はどれくらいを見込んでおられるのでしょうか。</p>	
<p>（別紙1）お客さまセンター稼働日について。日毎の時間帯別入電数、割合を教えてください。見積金額の算出上、必要な項目になり、入札の公平性の観点から情報開示をお願い致します。データの提供が難しい場合は類推できる情報の開示をご検討お願い致します。</p>	<p>過去年における日毎の時間帯別入電数、割合は、閲覧資料として提供した「業務実績（業務日報）」のデータから推察でき、別紙1中の期間においても、過去年と大きく変化することはないものと見込んでいます。</p>
<p>前回入札金額について。前回落札者の入札金額について開示頂けますでしょうか。業務内容、業務量も同等であったのかも含めてご教授頂けますでしょうか。</p>	<p>前回入札結果については、ガス局財務課窓口において閲覧に供しています。</p>

注1 この質疑応答書は、仕様書等に対して質問がある場合（入札・見積に必要な事項に限る。）

にのみ提出して下さい。会社名を記入する必要はありません。

注2 提出期間を過ぎた場合は、受理しません。

注3 回答は、令和4年5月18日までに、ガス局ホームページに掲載します。

質 疑 応 答 書

件名 仙台市ガス局お客さまセンター電話受付等対応業務

		整理番号	0	4	E	0	0	1
質 問 事 項		回 答						
<p>「業務委託仕様書」2(1)について ア～クでそれぞれ主な問合せ内容をご教授頂 けますでしょうか。</p>	<p>ア ガス料金に関すること ・検針、使用量、請求金額、支払方法、名義変 更、請求書の再発行、入金約束等、ガス料金に 関するもの全般について イ 開栓及び閉栓に関すること ・開栓及び閉栓の受付 ウ ガス設備点検に関すること ・ガス設備点検の日程の受付 エ ガスメーター交換に関すること ・ガスメーターの交換日程の受付 オ ガス警報器に関すること ・警報機の取付、交換の受付 カ ガス消費機器に関すること ・ガス器具の不具合、故障、購入について キ 電話交換に関すること ・指定部署への電話取り次ぎ ク その他問合せ及び苦情等に関すること ・保安に関すること ・その他ガス全般に関する問い合わせ ・苦情受付</p>							
<p>「業務委託仕様書」2(1)について オ、カに関しては、定められたヒアリング項目 の則り、担当部門へエスカレーションをする想 定で宜しいでしょうか。何か判断を伴う案内を する場合は礼をお示し頂けますでしょうか。 (業務スキル判断のため)</p>	<p>オは、警報器の基本的な問合せ対応や取付・交 換受付を行います。対応できない内容のもの は、担当部門へ引継ぎます。 カは、ガス器具の不具合、故障、購入等につ いて聞き取りし、連絡先（修理業者等）を案内し ます。</p>							

<p>「業務委託仕様書」 2 (3) について ウのホームページ及びFAXによる開栓および閉栓申込等の処理業務について、月間対応件数（月ごと、もしくは、閑散期平均・3月）をご教授頂けますか。</p>	<p>令和3年度実績で、ホームページ申込の処理件数は、閑散期月平均772件、3月3,215件です。 FAXによる申込の処理件数は、閑散期月平均77件、3月277件です。</p>
<p>「業務委託仕様書」 2 (3) について ウのホームページ及びFAXによる開栓および閉栓申込等の処理業務におけるFAX対応は、紙による処理でしょうか。また、受付のみでメール・FAXによる返信はない想定でよろしいでしょうか。</p>	<p>ご認識のとおりです。FAX対応は紙による処理になります。 ただし、メール・FAXによる返信はありませんが、申込内容に不足等がある場合は確認の架電をします。</p>
<p>「業務委託仕様書」 2 (4) について 口座振替やクレジットカード払いへの変更受付業務は別部門が実施する認識で宜しいでしょうか。</p>	<p>ご認識のとおりです。</p>
<p>「業務委託仕様書」 3 (1) 応答率について ア月次、イ日次の応答率設定は一般受付用回線と開閉栓受付用回線の合算した数字で算出される理解で宜しいでしょうか。</p>	<p>ご認識のとおりです。</p>
<p>(別紙1) お客さまセンター稼働日について 入電想定数について、一般受付用開栓と開閉栓受付用の回線ごとの数量を提示頂くことは可能でしょうか。 上記が難しい場合、閑散期と再繁忙期（3月）でそれぞれ月単位でのおおよその割合を示して頂くことは出来そうですでしょうか。</p>	<p>過去年における回線ごとの数量は、閲覧資料として提供した「業務実績（業務日報）」のデータから推察でき、別紙1中の期間においても、過去年と大きく変化することはないものと見込んでいます。</p>

注1 この質疑応答書は、仕様書等に対して質問がある場合（入札・見積に必要な事項に限る。）

にのみ提出して下さい。会社名を記入する必要はありません。

注2 提出期間を過ぎた場合は、受理しません。

注3 回答は、令和4年5月18日までに、ガス局ホームページに掲載します。

質 疑 応 答 書

件名 仙台市ガス局お客さまセンター電話受付等対応業務

		整理番号	0	4	E	0	0	1
質 問 事 項		回 答						
業務仕様書 P.1 2-(1)英語対応の月間応答本数、平均通話時間を教えていただけますでしょうか？	令和3年度の対応実績は、月間最大5件です。 平均通話時間の統計はとっておりません。							
業務仕様書 P.1 2-(3)その他関連業務ア〜ク、それぞれの月間応答本数と平均所要時間、発生のタイミングを教えてくださいませんか？（曜日、月末 or 月初など）（過去3年間分）	ア、イ、ウ、キについては日次処理、その他については随時処理となります。							
業務仕様書 P.1 2-(4)その他(1)〜(3)に関連する付帯業務の内容、発生件数、所要時間、発生のタイミングを教えてくださいませんか？（曜日、月末 or 月初など）（過去3年間分）	関連する付帯業務については、特定した業務を想定しておりません。必要な場合に随時発生するものであり、発生件数、所要時間、発生のタイミング等は把握しておりません。							
業務仕様書 P.2 9 委託業務の引継ぎについて。次期受託者が求めれば最大45日×7.5時間の引継ぎの実施はガス局さまが現行受託者との仲介してくださるのでしょうか？	取り次ぎします。							
業務仕様書 P.1 2-(2)局からの指示による架電業務とは、1日平均のべ2時間とは配置OP人数×2時間ではなく全体で2時間の認識で合ってますでしょうか？またどういった内容なのでしょうか？	ご認識の通りです。 令和3年度の場合、料金プラン及び口座振替・クレジットカード払い勧誘DM発送後のフォローになります。							
業務仕様書 P.2 2-(4)について ・HP上にある【お問い合わせ・ご意見ご要望】のフォーム対応も業務範囲に含まれますでしょうか？ ・DM発送、メール対応は発生するのでしょうか？	・業務範囲に含まれません。 ・DM発送、メール対応はありません。							

<p>か？</p>	
<p>業務仕様書 P.1 2-(3)について</p> <p>・開閉栓申込以外のHP上で申請できるフォーム対応（点検・メータ交換・警報器・プラン変更・申込書郵送等）は業務範囲に含まれますでしょうか？また対応する場合、件数はどのくらいあるでしょうか？</p>	<p>業務範囲に含まれません。</p>
<p>業務仕様書 P.1 2-(1)～(4) & 業務日報について</p> <p>公開されている業務日報に記載されている「CM数」は業務仕様書業務仕様書 P.1 2(2) 架電業務、(3)その他関連業務、(4)その他付帯業務の対応に必要な人数も含んでいますでしょうか？</p> <p>それとも日報に記載されている「CM数」は、仕様書(1)電話受付業務の対応に必要な人数のみでしょうか？</p>	<p>業務仕様書 2 (2) 架電業務、(3)その他関連業務、(4)その他付帯業務の対応に必要な人数を含んでいます。</p>
<p>別紙2：内訳書について。ガス局庁舎内にある受者社員が利用できる施設には、内訳書に記載されていないものとしては、何がありますでしょうか？</p> <p>例：食堂、売店、喫煙所など</p>	<p>食堂、喫煙所が利用できます。</p>
<p>別紙2：内訳書について</p> <p>・コロナ対策の観点からヘッドセット個人持ちにした場合 40 個以上必要となった場合、追加貸与は可能でしょうか？</p> <p>・レンジ、ポット、ジュレッターの持込時、電源の使用は無料でしょうか？</p>	<p>・ヘッドセットが 40 個以上必要となった場合は、受託者に用意いただきます。</p> <p>・電源の使用については、費用はいただいております。</p>
<p>別紙2：内訳書</p> <p>業務には帳票の印刷が必要になると推測いたしますが、その印刷に必要なプリンタープリンター、コピー用紙はガス局さまにてご準備いただけるのでしょうか？</p> <p>帳票印刷に限らず、受託者が準備しなければい</p>	<p>プリンター、プリンター、コピー用紙は、ガス局が用意します。筆記用具やコロナ感染予防対策用品（消毒液等）等は、必要に応じて受託者にご準備いただきます。</p>

けない物がある場合は、対象となる物品（仕様）、月間の平均使用量（枚数）を教えてください。	
受託者社員が利用できる駐輪場、駐車場の有無、費用負担はありますでしょうか？	駐輪場はガス局構内にあり、利用制限はありません。駐車場は付近にあるガス局施設構内にありますが、利用台数に制限があります。費用は今のところいただいておりません。
受託者の管理者が所有する業務用パソコン、プリンター、業務用携帯電話の持ち込みは可能でしょうか？	ガス局に事前申請の上、ガス局の情報セキュリティポリシー等に反せず、局が認めたものであれば持ち込み可能です。
新入オペレーターに対する研修（座学・OJT）は何時間実施しておりますでしょうか？	引継ぎの研修と同程度必要と考えており、受託者の裁量で行っております。
個人情報の取扱いに係る作業について、想定作業内容をご教示頂けますでしょうか？	業務委託仕様書 2（1）～（4）の業務になります。
現在の個人情報の取扱いに掛かる作業従事者の人数規模は何名程度でしょうか？	作業従事者として届け出があったのは、通常期 20 名程度、繁忙期 27 名でした。
個人情報保護責任者は、常駐が要件となりますでしょうか？	常駐の必要はございません。

注 1 この質疑応答書は、仕様書等に対して質問がある場合（入札・見積に必要な事項に限る。）にのみ提出して下さい。会社名を記入する必要はありません。

注 2 提出期間を過ぎた場合は、受理しません。

注 3 回答は、令和 4 年 5 月 18 日までに、ガス局ホームページに掲載します。

質 疑 応 答 書

件名 仙台市ガス局お客さまセンター電話受付等対応業務

		整理番号	0	4	E	0	0	1
質 問 事 項		回 答						
①	受電に関して、大きく分けて「料金」「開閉栓」「保安」の認識で良いでしょうか。追加項目があればご教示願います。	ご認識のとおりです。						
②	上記項目（追加があれば含めて）の、それぞれの入電割合およびそれぞれの平均処理時間（AHT）をお教え願います。	令和3年度実績の入電割合は、 「料金」 28.4% 「開閉栓」 53.9% 「保安」 4.8% です。それぞれの平均処理時間は、把握しておりません。						
③	「ホームページ及びFAXによる開栓及び閉栓申込等の処理業務について、現状は何名体制で運営しておりますか。また、現ベンダーは当該業務を受電業務とは別に専任運営している認識でよいですか。	当日のメンバーで分配して処理を行いますので、専任運営ではありません。 ただし、令和3年度の繁忙期には専任で対応しました。						
④	外国語対応は「日平均&月平均」何件くらいありますか。	月平均 1.25 件です。(令和3年度対応実績 月最大 5 件、年間 15 件)						
⑤	貸与される物品内訳書では、机椅子ともに45（SV含）となっております。また貸与される電話設備は40（SV含）となっております。上記から、貸与されるPCは45の認識で良いでしょうか。電話なしの席も含めて最大45（SV含）まで使用可能の認識で良いでしょうか。	電話設備とパソコンは一式のため、パソコンの貸与数は40です。						
⑥	現ベンダーに従事されているCSR（業務従事者）について新規ベンダーへのあっせん、および雇用継続移管等はございますか。	ガス局では行いません。当事者間で協議願います。 なお、協議については、落札決定後に願います。						

- 注1 この質疑応答書は、仕様書等に対して質問がある場合（入札・見積に必要な事項に限る。）
にのみ提出して下さい。会社名を記入する必要はありません。
- 注2 提出期間を過ぎた場合は、受理しません。
- 注3 回答は、令和4年5月18日までに、ガス局ホームページに掲載します。