動物愛護管理法に基づく指定登録機関の
コールセンター及びヘルプデスク設置運営業務
委託仕様書
（２０２２年６月 本運用開始）

２０２１年12月

公益社団法人 日本獣医師会

１．業務名

動物愛護管理法に基づく指定登録機関のコールセンター及びヘルプデスク設置運営業務

２．業務目的

日本獣医師会（以下「甲」という。）が実施する「動物愛護管理法に基づく指定登録機関業務」の適正な遂行に寄与するためブリーダー、ペットショップ、飼い主等からの問合せに対し、迅速かつ的確な対応体制を構築することにより、業務の効率化と利用者へのサービス向上を図る。

３．費用負担

本業務に際して生じる費用負担は、協議の上決定する。

４．業務委託期間

契約の日から令和５年３月 31 日まで

業務委託期間満了日の６ヶ月前までに、甲または受託者のいずれかから特段の申し出がない場合には、更に１年間延長されたものとし、以後も同様とする。

５．委託業務の内容

委託業務の内容は次のとおりとする。

（１）コールセンター・ヘルプデスクにおける各種応対業務

指定登録機関業務に係る次の問合せに対して、甲が提供するコールセンター・ヘルプデスク業務マニュアル（以下「業務マニュアル」という。）及び個別 Web システム等を利用して回答すること。

① 個別 Web システムの操作方法
② 登録状況の照会（重複登録の有無等）等、登録に関する問合せ
③ 狂犬病予防法におけるワンストップサービスに関する問合せ
④ その他、指定登録機関業務に係る問合せ
⑤ システム障害に関する問合せ受付及び担当部署への転送

（２）対応状況の管理に対する業務

① 対応履歴を記録、管理すること。
② 対応履歴の内容、問合せの多い時間帯、平均通話時間等の統計データを作成すること。
③ 統計データを分析し、コールセンター及びヘルプデスクの品質向上に向けた改善策を講じること。

⑤　前月１カ月間の対応件数・内容についての月次報告書を作成し、翌月 10 日までに報告すること。

⑥　取り扱う全情報に対して、紛失、改ざん、漏えい等の事故未然防止に努めること。

（３）コールセンター・ヘルプデスクにおける各種研修、業務マニュアル・想定問答集（ＦＡＱ）の作成

①　甲が提供する業務マニュアル、基本研修、その他資料を基にＦＡＱを作成すること。

②　オペレーターへの十分な導入研修、品質向上に向けた教育研修等の研修計画を作成（要報告）し実施すること。

③　業務マニュアルや想定問答集（ＦＡＱ）等を必要に応じて、甲の確認を経て随時更新すること。

６．対応言語

コールセンター及びヘルプデスクでの対応言語は、日本語とする。

ただし、受託者の提案によってその他の言語の対応が行える場合においては、本会と協議のうえ対応可能な言語を決定し、運用を行うものとする。

７．業務予定量

本業務に係る入電予定量は、電話・電子メールをあわせて年間約 14 万件を想定する。ただし、想定数には音声自動応答装置（IVR）で対応が完結するものも含む。

８．サービス品質要件

受託者は次に示すサービス指標の目標値を達成するよう誠実に努めなければならない。

①　電話

ⅰ応答率：着信数に対し、オペレーターが応答した件数の割合 月平均８０％以上

ⅱ一時回答率：応答数の内一次対応者で対応を完結した割合 月平均９０％以上

②　電子メール

ⅰ一次回答までの時間：２４時間以内

ⅱ一時回答率：問合せの内、一次対応で対応を完結した割合 月平均９０％以上

９．業務運営の条件

（１）業務日および時間

土日祝日を含む毎日午前８時００分～午後８時００分

※メンテナンス等によりやむを得ずサービスの停止が必要となる場合は１か月前までに甲に通知すること。

（２）業務場所（オペレーションルーム）

① コールセンター・ヘルプデスクの業務場所は日本国内とし、甲が提供するオペレーションルーム又は受託者が用意するセキュリティ対策が万全にとられたオペレーションルームとする。業務場所を受託者が用意する場合は、業務スペースの確保及び対応に必要な機器、什器備品及びインフラ整備に要する費用は受託者の負担とする。

② 甲が提供するオペレーションルームにおいて業務を行う場合は、オペレーターの勤怠・入退室管理、オペレーションルームの施錠管理等の責任は受託者が負うものとし、提案時にその管理方法について示すこと。

（３）受付方法

① 電話：コールセンターの受電・架電ともに甲が指定する電話番号による。

② 電磁的方法：ヘルプデスクの電子メールアドレスは甲が指定したものを使用する。

（４）音声自動応答装置（IVR）

① 音声自動応答装置（以下、「IVR」という。）を設置すること。

② IVR により、受付時間外の音声アナウンス、受付時間内によくある質問に対する音声アナウンスを流す機能を有すること。

③ 電話の積滞時には、IVR により混在時用の音声アナウンスを流す機能を有すること。

④ IVR の準備を受託者が行う場合は、仕様、費用等を提案すること。

（５）必要人員数

① 「７．業務予定量」を参考に、本運営期間における電話及びメールの受付件数を想定し、「８．サービス品質要件」に示すサービス指標の目標値を確保するために必要なオペレーター、スーパーバイザー等の各要員に対応できる人員を確保すること。

② 応対要員等の配置

ア 曜日、時間帯などの着信状況に応じ、「8. サービス品質要件」を確保するために必要な応対要員等を配置すること。

イ スーパーバイザー及びマネージャー（管理者）を運営時間中常時１名以上配置すること。

ウ 交通機関の遅延及び病気などの理由により、突発的に要員が出勤できない場

合においても、業務に支障をきたすことなく運営できる体制を整えること。

エ 提案時には、応募者が予定する必要人員数とは別に、スーパーバイザー及びマネージャーを含め、２席、４席又は６席で運用することをそれぞれ想定した費用についても併せて提示すること。

（６）運営体制

① 組織体制

ア 品質管理指標や業務運営上の課題などについて、適宜、甲と協議又は甲への報告が行える体制を整えること。

イ 個人情報漏洩事故発生時やシステム障害発生時等の有害事象発生時には速やかに必要な対処を講じるとともに、甲に報告できる体制を整えること。

ウ 災害等によりコールセンターの運営を中断せざるを得ない状況が発生した場合には、直ちに甲に状況を報告するとともに、速やかに復旧に向けた作業が行える体制を整えること。また、災害等の状況に応じて、甲と運営方法について必要な調整を行える体制を整えること。

エ 災害等によりオペレーターのみでは十分な対応ができない場合に備え、IVR などにより緊急対応が可能な体制を確保すること。

オ その他、業務運営にあたりトラブル等が生じた際には、問題を拡大させることのないよう、速やかに適切な措置が行える体制を整えるとともに、遅滞なく甲に報告が行える体制を整えること。

② 要員の資質要件

コールセンターの運営に携わる要員については、各職責に応じて円滑かつ適切に業務を履行できる資質を有する者を確保すること。

ア オペレーター

（ア）一般常識を持ち、基本的な電話応対スキル及びエスカレーションなどの応対フローの理解を有するとともに、応対マナーに優れていること。

（イ）甲の組織構成、事業概要情報など、応対に必要な基本的知識を十分に習得していること。

（ウ）円滑かつ的確な電話や電子メールの受付や回答が行えるよう、電話機器をはじめ PC 等オペレーター端末機器及び各システム（個別 Web システム、FAQ、応対管理等）の操作方法を十分に習得していること。

イ スーパーバイザー及びマネージャー（管理者）

（ア）上記「ア オペレーター」の資質要件を有するとともに、オペレーターの実務経験を有すること。

（イ）苦情等のオペレーターでは対応できない案件について、適切に補助、対応できる応対スキルを有すること。

（ウ）オペレーターを統括するうえで必要なコールセンター・ヘルプデスクの運営管理能力を有するとともに、オペレーターへの適切な指導・教育ができること。

（エ）甲との迅速かつ円滑な業務連携が行える能力を有すること。

③　応対要員の研修等の実施

ア 応対要員は、応対業務を開始する前に、基本的な電話応対マナーはじめ、実際の問合せを想定したロールプレイング方式での研修及び教育を実施すること。

イ スーパーバイザー及びマネージャー（管理者）は、研修会未受講または業務遂行能力が具備されていないオペレーターに対し教育を行うこと。

ウ すでに応対業務に従事している要員についても、制度改正等の問合せに的確に対応できるよう、定期的なスキルアップ研修を実施すること。

エ 個人情報の取り扱いについて、業務に従事する際の心構えや情報漏えいの防止に関する情報セキュリティ研修を実施すること。

オ　研修に要する費用は受託者が負担するものとし、 研修実施時期及び方法・内容等は甲と協議の上あらかじめ研修計画を作成すること。

④　要員体制

ア 各要員の職責及び業務内容、役割分担を記載した業務分担表を作成し、甲に事前に提出すること。

イ 本業務に携わる要員の名簿を事前に甲へ提出すること。なお、名簿には次の事項を記載するとともに、要員の異動が生じた場合には適時、甲へ提出すること。

（ア）氏名、ふりがな

（イ）職責

（ウ）現職着任日

（エ）生年月日

（オ）現住所及び緊急連絡先

（カ）着任前１年以内に健康診断を受け、業務に支障がない旨を証する資料

ウ オペレーター等の応対要員については、より質の高いサービス提供を維持する観点から、定着率向上を図るための方策を講じること。

エ 個人情報の保護及び業務上の守秘義務違反に関する責任の所在及び処罰の内容を明確にし、各要員に周知徹底すること。

オ 受託者は、各要員から個人情報保護及び業務上の守秘義務に関する誓約書の提出を受け、甲にその写しを提出すること。

１０．契約内容の変更

当初の契約において甲が想定したオペレーションの体制、入電件数及び事務量に大幅な増減が生じる（見込まれる）場合については、甲と受託者が協議の上、契約内容の変更ができるものとする。変更の申出は１カ月前までに行い、3 カ月毎に見直しを行う事が出来るものとする。

１１．個人情報の取り扱い及びセキュリティー対策

（１）受託者は、プライバシーマーク登録証を有すること。

（２）受託者は、個人情報保護法等の関係法令の他、「環境省情報セキュリティポリシー」及び「環境省保有個人情報等管理規程」を遵守すること。

（３）受託者は、個人情報の守秘義務誓約書を甲に提出すること。

（４）万が一、守秘義務違反に関する事故が生じた場合はただちに甲に報告し、原因調査を行い、その結果と再発防止策を甲に提示すること。

１２．定例協議会および打合せの開催

（１）受託者の業務報告（進捗状況確認)、業務遂行にあたっての課題・問題点の共有と対策の協議等を目的とした定例協議会を、甲と受託者間で月１回の頻度で開催すること。

（２）甲及び受託者は必要に応じて、適宜、打合せの開催を求めること。

（３）受託者は、前項に定める定例協議会または打合せの議事録を作成し、会の終了後に遅滞なく提出すること。

１３．業務マニュアル等の更新

受託者は、一層の業務の効率化と業務の品質の向上を目指し、甲の確認を経て、業務マニュアルの更新を積極的に実施すること。

１４．備品等の取扱い

（１）甲が提供するオペレーションルームで業務を行う場合、甲は、業務遂行に必要となる次に掲げる設備・機器・業務場所（以下「備品等」という。）について、本契約書に定める履行期間に限り受託者に無償で貸与する。

① システム端末、プリンター及びその他のシステム機器一式並びにネットワーク機器一式

② コールセンター用、事務局とのエスカレーション用の電話設備一式

③ 机、椅子及びキャビネット

④ ファックス・コピー複合機

⑤ シュレッダー
⑥ 消耗品（文具等）
⑦ コールセンターおよび執務室に付帯する設備等
⑧ その他業務履行上必要であると甲が認めた備品等

（２）受託者が用意したオペレーションルームで業務を行う場合は、受託者は、業務遂行に必要となる（１）①～⑧の備品等を受託者の負担により用意すること。

１５．コールセンターシステム

コールセンターシステムと電話応対情報管理システムは受託者の負担により構築すること。

１６．監査の実施

情報セキュリティ及び個人情報保護等の監査において、甲から資料及びデータの提出依頼や、現場視察などの対応依頼があった場合は、甲の求めに応じ対応すること。

１７．災害時・システム障害発生時の対応

受託者は、災害時、システム障害発生時においては速やかに甲の指示に従い、可能な範囲で業務を継続すること。

１８．留意事項

本仕様書等に定めのない事項および業務遂行上に疑義が生じた場合は、甲と受託者の間で協議を行い、双方が誠実な対応に努めること。

１９．契約に関する事項

（１）契約手続き

本業務に係る公募の実施により、甲が選定した事業者と契約に係る必要な協議を行い、契約を締結するものとする。

（２）契約履行期間

契約の日から令和５年５月３１日まで

（３）支払方法

① 委託料の支払いは、各月払いとする。
② 甲は、業務の完了の確認又は検査を終了した後、事業者から正当な支払い請求を受けた日から 30 日以内に委託料の支払いを行うものとする。

（４）損害賠償

① 甲は、本業務にあたり受託者の責に帰すべき事由により被った損害について、受託者へ損害賠償を請求することができる。

② 受託者の責に起因した情報漏洩等により、第三者から甲が損害賠償を請求されたことによる係争費用及び判決により発生した弁償額は、受託者が負うものとする。