

## 質問に対する回答

調達件名：札幌市電話納付案内センター管理運営業務

No.	項目	質問内容	回答
1	入札説明書 4 入札参加資格 (7) 過去に官公庁においてコールセンター業務（アウトバウンド）を1年以上継続して受注し、それを良好に履行した実績があること。	過去に官公庁から直接受託をした案件ではなく、官公庁から受託した業者からの再委託で受託をした案件も実績となるか。	基本的には、官公庁から直接受託をした案件を実績とするものであり、民間事業者からの再委託で受託をした案件を実績とすることは想定しておりません。 ただし、入札参加資格の審査（入札説明書6(3)ウ）において、契約実績調書（契約書の写し等）やヒアリング等により、官公庁による当初発注業務及び再委託業務の内容・範囲、再委託に至った理由・経緯、法令を含めた遵守事項の内容・程度等を総合的に勘案した結果、官公庁から当該業務を直接受託したに等しいものと判断する可能性はあります。
2	入札説明書 4 入札参加資格 (7) 過去に官公庁においてコールセンター業務（アウトバウンド）を1年以上継続して受注し、それを良好に履行した実績があること。	コールセンター業務（アウトバウンド）の実績は、アウトバウンドがメインの業務ではなく、インバウンドがメインでアウトバウンド業務も対応していた案件でも実績となるか。	本業務は、委託者の債権の滞納者に対して、架電に関する専門的な技術、経験及びノウハウを有する民間事業者による電話納付案内を実施するものであり、能動的な架電が主たる業務となります。 そのため、業務の一部としてアウトバウンドを実施していた場合であっても、それがインバウンド実施に起因する付随的・限定的なもの（※）であれば、コールセンター業務（アウトバウンド）を受注した実績とはなりません。  ※ホームページやSNS等を通じた問合せ、アンケート参加、利用登録等を行った者に対して、これらに関連する事実確認や情報収集等を目的として架電する等
3	折返し電話への対応	仕様書別紙「札幌市電話納付案内センター架電等スケジュール」の☎及び△マークの設定日について、架電時間帯と同時間帯において折返し電話に対応できるよう、回線を開けておくという認識で間違いはないか。	本業務は、委託者が指定した期間内（原則左記スケジュールのとおり）において、仕様書に定める平日及び土日祝日ごとの時間帯に電話納付案内（架電業務及び折返し電話への対応）を実施するものです（仕様書7(2)）。 具体的には、左記スケジュールの☎マークの設定日においては、当該日の曜日等に応じた時間帯に架電業務及び折返し電話への対応の両方を実施し、△マークの設定日においては、当該時間帯に折返し電話への対応のみを実施するものです。 なお、折返し電話にスムーズに対応できるよう、十分な回線数の確保、混雑時応答メッセージの設定、待機状態解消後のオペレーターへの速やかな接続等を求めています（仕様書8(3)）。