

提 案 事 項

1 法人・団体概要及び本業務への理解

- (1) 法人・団体名、所在地、設立年月日、代表者氏名、電話番号、FAX、メールアドレス
- (2) 経営理念、基本方針、主な業務内容、創業・設立年月日、営業年数、資本金、従業員数等
- (3) 団体の経営状況、本業務を安定的に履行できる財務・経営基盤及び経理に関するチェック体制
- (4) 本業務の目的、仕様内容、区民サービス上の重要性に対する理解及び提案方針

2 業務実施体制・人材確保・研修

- (1) 本業務を履行するための組織編成、責任者、担当者、役割分担及び指揮命令系統
- (2) 保管場所業務とコールセンター業務を一体的に管理する体制、区との連絡調整及び報告体制
- (3) 保管場所要員、コールセンター要員、統括責任者等の人員配置計画、採用方法及び採用基準
- (4) 欠員時の代替要員確保、繁忙時対応及び安定的な人員確保の仕組み
- (5) 従事者に対する研修内容、機器操作・管理の習得方法、業務引継ぎ及び服務状況の把握方法

3 危機管理・個人情報保護・苦情対応

- (1) 防犯・防火に関する体制、日常点検、未然防止策及び緊急時対応
- (2) 事故、災害、トラブル等が発生した場合の初期対応、報告、記録及び再発防止策
- (3) 苦情、陳情、困難事案が発生した場合の初期対応、記録、報告及び区への引継ぎ・協議の方法
- (4) 個人情報の収集、利用、保管、廃棄、持出し制限、情報漏えい防止策及び従事者教育

4 自転車保管場所業務に関する提案

- (1) 保管場所業務において求められる接遇、服務、服装及び身だしなみに関する考え方
- (2) 利用者に対して懇切・丁寧で分かりやすい案内を行うための取組
- (3) 自転車の保管、整理、検索、返還を円滑に行うための作業手順及び工夫
- (4) 作業内容、作業時間、繁忙時・閑散時対応に関する工夫
- (5) 区、撤去業者その他関係機関との円滑な作業連携方法

5 自転車コールセンター業務及び情報共有に関する提案

- (1) コールセンター業務において求められる電話対応、案内品質及びサービスに関する考え方
- (2) 自転車撤去に関する問合せに対し、正確かつ分かりやすく回答するための取組
- (3) 陳情、苦情その他対応が困難な事案に対する初期対応、記録、報告及び区への引継ぎ・協議の方法
- (4) 電話対応記録の作成、管理、分析及び従事者間・区職員との情報共有方法
- (5) 区の政策、意向、運用変更等があった場合における業務マニュアル、想定問答及び従事者指導への反映方法

6 業務品質向上・独自提案

- (1) 利用者サービス向上、待ち時間短縮、案内の分かりやすさ向上に関する提案
- (2) 保管場所業務及びコールセンター業務の効率化、正確性向上、苦情削減に関する提案
- (3) 独自提案の期待される効果、実施手順、実施時期、担当体制、実現可能性及び本業務費用内での実施可否

7 業務実績・その他

- (1) 本業務と同種又は類似する業務の受託実績
- (2) 実績ごとの件名、発注者、業務期間、業務内容、従事体制及び成果
- (3) 苦情対応、保管場所管理、コールセンター運営、自治体業務等に関する実績及び本業務への活用方法
- (4) その他、特にアピールできる事項、本業務の円滑な履行及び区民サービス向上に資する事項