

評価項目表

評価項目	評価の視点	配点	
1 提案の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・本業務の目的や意図を理解し、それらを踏まえた提案となっているか。 ・実施方法等が具体的で、実現性があるか。 	15	
2 業務の遂行体制	<ul style="list-style-type: none"> ・実施体制は事業を円滑に行ううえで十分か。 ・業務内容に応じたスタッフへの研修やマニュアルの作成など、確実に業務を遂行できるか。 ・福岡市の役割やその負担が過度なものとなっていないか。 	15	
3 業務手法等		40	
コールセンター	(1) 応対品質	<ul style="list-style-type: none"> ・対応の丁寧さ、傾聴姿勢、クレーム対応スキル、外国語対応など、市民の不安を軽減するコミュニケーション能力が確保される取組や体制があるか。 ・FAQの更新やセンター内での情報共有、指導体制など正確で一貫性のある回答ができる体制があるか。 	15
	(2) 問合せ記録・分析の仕組み	<ul style="list-style-type: none"> ・市民の声を分析し、問い合わせ傾向などをデータ化するなど、本市へフィードバックできる体制があるか。 	10
	(3) 個人情報保護とセキュリティ管理の適切さ	<ul style="list-style-type: none"> 情報管理体制、事故防止策、スタッフへの教育は十分か。 	15
4 効果的な提案	<ul style="list-style-type: none"> ・仕様書に記載以外の加点すべき自由提案があるか。 	5	
5 地場中小企業	<ul style="list-style-type: none"> ・福岡市に主たる事務所を有し、かつ中小企業(みなし大企業を除く)であること。 	5	
6 見積額	<ul style="list-style-type: none"> ・事業内容に見合った適正経費で積算されているか。 	20	
合計		100	