

公募型プロポーザル方式に係る手続き開始の公示

次のとおり公募型プロポーザル方式の手続きについて公示します。

2024年9月27日

- 1 業務名 ETC専用化にかかる未課金車両への対応等業務（2025年度～2027年度）
- 2 代表者名 首都高アソシエイト株式会社 代表取締役社長 谷本 裕
- 3 契約担当部 首都高アソシエイト株式会社 総務部
〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-4-1（日土地ビル4階）
電話：03-6328-0180

4 業務概要

(1) 業務目的

本業務は、ETC専用化にかかる未課金車両への対応等業務について、熟練性が必要な業務として一括して委託することで、持続性が求められる業務の効果的かつ効率的な業務運営を目的とする。

(2) 業務の基本的要件等

① 運営場所

運営場所は原則として1拠点とし、受注者が用意するものとする。運営場所は東京都区内とする。

② 運営日

運営日は平日とし、土曜、日曜、祝日、年末年始（12月29日から1月3日）を除く。ただし、業務状況等によっては、当該祝休日の一部について必要な稼働日が発生した場合、受注者は可能な限り対応すること。

③ 運営時間

運営日の9時から17時30分までとする。ただし、お客さまからの電話対応時間は9時から17時までとする

(3) 業務内容等

① 準備作業（2024年12月1日から2025年3月31日まで）

受注者は、下記③の運営業務の遂行に向けて、以下の各種準備を行う。ただし、必要なもののみ実施する。

(ア) 本業務を運営するための適切な体制の構築及び要員の確保、配置を行うこと。

(イ) 発注者が提供する資料及び説明を踏まえ、本業務の内容を把握し、本業務の運営に必要な業務計画書及び業務マニュアル等を新規作成又は改定

すること。

- (ウ) 運営業務の遂行に必要な知識及び能力を要員に習得させるため、教育計画及び教育資料を作成の上、要員教育を実施すること。
- (エ) 本業務の運営に関わる運営場所及びシステムとこれに必要なハードウェア並びにソフトウェアを、発注者と調整の上、必要に応じて発注者の協力のもと、整備すること。
- (オ) 多言語対応に必要な機能を整備すること。
対応する外国語については、英語・中国語・韓国語・スペイン語・ポルトガル語とする。
- (カ) 本業務を円滑に開始し、運営するため、導入管理及び運営テストを行うこと。

② 運営管理業務補助（2025年4月1日から2028年3月31日まで）

受注者は、発注者の指示に基づき、本業務を適切に遂行するため、以下の各種業務を行う。

- (ア) 本業務に関わる実績やリスク等を取りまとめ、発注者へ定期に又は適時に報告を行うこと。
- (イ) 本業務に関わる課題やその改善策等を取りまとめ、発注者へ定期に又は適時に報告ないし提案し、発注者と協議の上、実施すること。
- (ウ) 上記のほか、明示がなくとも該当する各種法令等に基づく関連業務や、既存システムの改善やDX化検討を含む本業務を円滑に運営するために必要な関連業務についても発注者と協議の上、実施すること。
- (エ) 効果的かつ効率的な運営に関わる手法や顧客対応スキルなど、受注者が有するノウハウを最大限に活用し、自律的に業務の目的を実現すること。
- (オ) 効果的かつ効率的な業務を適切に運営するために、定期的なモニタリングを行い、常に品質の向上に資する取組みの実施を図ること。

③ 運営業務（2025年4月1日から2028年3月31日まで）

受注者は、発注者が配置する総括運営管理者等の指示に基づき、本業務を適切に遂行するため、以下の各種業務を行う。

- (ア) 免許証確認に基づく請求に関する各種業務及びお客さま対応
- (イ) 自発的な申出に基づく請求に関する各種業務及びお客さま対応
- (ウ) 利用確認に関する各種業務とお客さま対応
- (エ) 督促・催促に関する各種業務及びお客さま対応
- (オ) 入金状況の確認、消込作業に関する各種業務
- (カ) 不正・多頻度者の通行に関するデータ集計等各種業務及びお客さま対応
- (キ) 請求、検証に必要なデータ集計業務
- (ク) その他上記に付帯する業務
- (ケ) 効果的かつ効率的な運営に関わる手法や顧客対応スキルなど、受注者が有するノウハウを最大限に活用し、自律的に業務の目的を実現すること。
- (コ) 効果的かつ効率的な業務を適切に運営するために、定期的なモニタリングを行い、常に品質の向上に資する取組みの実施を図ること。

※ただし、弁護士法及びサービス法に抵触しない範囲でお客さま対応を実施すること。

(4) 履行期間

2024年12月1日から2028年3月31日まで（(3)②③については、2025年4月1日から2028年3月31日まで）

(5) 業務規模

本業務の業務規模として定めた金額は、運営管理業務補助及び運営業務に係る費用として2,317,583千円（税抜・諸経費込）、現行業務の引継ぎがない場合の準備作業に係る費用を除いた費用として2,216,729千円（税抜・諸経費込）である。

時間外単価及び休日時間外単価の1時間当たり単価並びに多言語対応1件毎にかかる従量費単価については、見積書算出根拠記載の単価を基に、受注者と別途協議により単価を決定するものとする。なお、多言語対応1件毎にかかる従量費単価については単価1,830円（税抜）を上限とする。

(6) その他

本業務は、提出された参加表明書、業務提案書及び見積書（準備作業に係る費用は、運営管理業務補助及び運営業務に係る費用の下段に記載すること。）を審査した結果、業務提案書の評価点が最高の者であり、かつ、業務規模として定めた金額の範囲内で有効な見積書を提出した者を契約の相手方として特定する公募型プロポーザル方式（標準タイプ）の対象業務である。

5 競争参加資格

(1) 次の規定に該当しない者であること。

- ① 発注者は、特別の事由がある場合を除くほか、契約を締結する能力を有しない者及び破産者で復権を得ない者を競争に参加させることができない。
- ② 発注者は、次の各号の一に該当すると認められる者を、その事実があった後2年間競争に参加させないことができる。これを代理人、支配人その他の使用人として使用する者についても、また同様とする。
 - (ア) 契約の履行に当たり故意に工事若しくは製造を粗雑にし、又は物件の品質若しくは数量に関して不正の行為をした者
 - (イ) 公正な競争の執行を妨げた者又は公正な価格を害し、若しくは不正の利益を得るために連合した者
 - (ウ) 落札者が契約を結ぶこと又は契約者が契約を履行することを妨げた者
 - (エ) 監督又は検査の実施に当たり社員の職務の執行を妨げた者
 - (オ) 正当な理由なく契約を履行しなかった者
 - (カ) 前各号の一に該当する事実があった後2年を経過しない者を、契約の履行に当たり、代理人、支配人その他の使用人として使用した者
- ③ 発注者は、前項の規定に該当する者を入札又は見積りの代理人として使用する者を競争に参加させないことができる。
- ④ 発注者は、次の各号の一に該当すると認められる者を競争に参加させてはならない。
 - (ア) 経営状態が著しく不健全であると認められる者
 - (イ) 次条第1項に規定する競争参加資格に係る審査申請書若しくは添付書類中の重要な事項について虚偽の記載をし、又は重要な事項について記載をしなかった者
 - (ウ) 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第6号に規定する暴力団員が実質的に経営を支配する法人又はこれに準ずる者

- (2) 業務運営実績は以下のいずれかの業務実績とすること。
- ① 高速道路株式会社（首都、東日本、中日本、西日本、阪神、本州四国連絡）、高速道路公社（名古屋、広島、福岡北九州）、国、独立行政法人、特殊法人又は地方公共団体のいずれかが発注し、2021年度以降に完了した、総務事務センター業務や行政事務センター業務等（以下「事務処理センター業務」という。）を6か月以上継続した実績を有すること。ただし、参加表明書等の提出期限日において、契約履行中であっても、上記の業務を6か月以上行った実績があれば可とする。
 - ② 高速道路株式会社（首都、東日本、中日本、西日本、阪神、本州四国連絡）、高速道路公社（名古屋、広島、福岡北九州）、国、独立行政法人、特殊法人又は地方公共団体のいずれかが発注し、2021年度以降に完了した、日本語によるコールセンター業務を6か月以上継続した実績を有すること。ただし、参加表明書等の提出期限日において、契約履行中であっても、上記の業務を6か月以上行った実績があれば可とする。
- (3) 配置予定マネージャーは、以下のいずれかの業務経験を有する者であること。
- ①2013年度以降に1日の営業時間内の最大席数が50席以上の事務処理センターで業務責任者（マネージャー）として1年以上又はスーパーバイザーとして3年以上勤務した経験を有する者
 - ②複数社の事務処理センター業務もしくはコールセンター業務について、同時期に10席以上の業務運営を業務責任者（マネージャー）として1年以上勤務した経験を有する者。なお、同一受注内において複数業務の運営実績でも可とするが、その場合は業務内容を詳細に記載すること。
- (4) 参加表明書等の提出期限日において、ISMS認証（ISO27001）又はプライバシーマークの取得をしていること。

6 参加表明書等の提出方法、提出先及び提出期限

- (1) 提出方法：持参又は郵送による。
- (2) 提出場所：首都高アソシエイト株式会社 総務部（担当：鈴木）
〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-4-1（日土地ビル4階）電話：03-6328-0180
- (3) 提出期限：2024年10月10日（木）16時00分（郵送の場合は提出期限までに提出場所に送達されるようにすること。）
- (4) 受付時間：10時00分から16時00分までの休日（行政機関の休日に関する法律（昭和63年法律第91号）第1条に定める行政機関の休日をいう。以下同じ。）を除く毎日（12時00分から13時00分までの時間を除く。）とする。
- (5) 提出書類
 - ① 参加表明書（別紙様式第1）
 - ※ 当案件の契約担当者の連絡先（名刺もしくは部署、名前、電話番号、メールアドレスが確認できるもの）を添付すること。
 - ② 5(2)を確認するための書類（企業の業務実績）（別紙様式第2及び証明書類の写し※を添付）
 - ※ 企業の業務実績の記載内容を証明できる書類の写し及び業務内容を把握できる仕様書の写し等を提出すること。ただし、守秘義務に抵触する部分は、塗り潰し可とする。なお、書面により確認できない場合は、参加を認めない。
 - ③ 5(3)を確認するための書類（マネージャー予定者の業務経歴）（別紙様式第3及び証明書類の写し）
 - ※ マネージャー予定者が参加表明者の社員であることを証明できる書類の写しを提出すること。

- ④ 5 (4)を確認するための書類
- ⑤ 登記事項証明書（現在事項全部証明書又は履歴事項全部証明書）又はその写し（証明年月日が資料提出日の3か月以内であること。）
- ⑥ 法人の場合は、財務諸表類（資料提出日の直前1事業年度の貸借対照表、損益計算書、株主資本等変動計算書及び注記表）、それ以外の場合は、財務諸表類に準じた書類
- ⑦ 納税証明書又はその写し（国税通則法施行規則別紙第9号書式その3の3・「法人税」及び「消費税及地方消費税」について未納税額のない証明用、証明年月日が資料提出日の3か月以内であること。）
- ⑧ 会社の概要及び業務内容（パンフレット等）

7 競争参加資格の確認結果の通知

上記6において提出された資料を審査し、競争参加資格の確認結果を2024年10月18日（金）までに通知する。通知は参加表明書に添付された担当者の連絡先あて電子メールにて行い、後日業務提案書及び見積書提出要請書（以下「業務提案書等提出要請書」という。）を送付する。業務提案書等提出要領書を受けた者のみ業務提案書及び見積書の提出並びにプレゼンテーションへの参加をすることができる。

8 業務提案書及び見積書の提出方法、提出先及び提出期限

- (1) 提出方法：持参又は郵送による。
- (2) 提出先：6 (2)に同じ。
- (3) 提出期限：2024年11月13日（水）16時00分（郵送の場合は提出期限までに提出場所に送達されるようにすること。）
- (4) 受付時間：10時00分から16時00分までの休日を除く毎日（12時00分から13時00分までの時間を除く。）とする。
- (5) 業務提案書及び見積書の提出上の留意事項：各様式は別添のとおり。見積書の様式は任意とするが、4 (4)に記載の項目について明示するものとする。なお、見積金額の参考として、金抜設計書の項目（数量、単価等含む）に金額を記載の上、見積金額の算出根拠を提出すること。

9 業務提案書の作成及び記載上の留意事項

(1) 業務提案書作成上の基本事項

業務提案書は、4 (1)、(2)及び(3)を満たす具体的な内容について提案を求めるものである。また、4 (1)、(2)及び(3)の内容を満たした上で、業務目的に資する追加の内容を提案することは妨げない。業務提案書に盛り込まれた内容は、不可抗力により履行不能となった場合を除き、実際の履行内容となるので注意すること。

(2) 業務提案書の作成方法及び提出部数

業務提案書は別紙様式第5を表紙とし、A4判で4 (1)、(2)及び(3)を満たす具体的な内容と併せて以下について記載し、提出部数は9部とすること。

- ① 業務提案書及び見積書の提出について（様式第4）

② 業務提案書（目次は下記のとおり）

表紙（様式第5）

1. 業務実施場所（様式第6）

2. 首都高及びETC専用化に対する理解度（様式第7）

3. 業務実施体制（品質確保に関する配置計画）（様式第8）

4. 業務実施体制（スキルアップ・モチベーション維持向上）（様式第9）

5. 業務実施体制（運用変更や追加業務への対応、弾力的な運営体制と要員配置）（様式第10）

6. 業務実施体制（クレーマー対応）（様式第11）

7. 品質向上・業務効率化施策における独自施策の提案（様式第12）

8. その他の独自施策の提案（様式第13）

※1から8の各項目の最大ページ数は、5ページとする。なお、7及び8の参考資料については、その限りではない。

③ 業務提案書の概要（要約書）（別紙様式第14）

④ 業務運営に係る社内体制、業務運営体制施及び緊急連絡体制（様式自由）

⑤ 過去における類似業務実績一覧（別紙様式第15）

※ 類似業務とは、業務の規模、目的、内容等に関して、本業務との共通点があり、業務提案書の作成に際して参考としたものをいう（2013年度以降に完了した業務とし、現在履行中のもの及び5 競争参加資格(2)の実績を含む。）。なお、内容を確認できる書類を添付すること。

10 業務提案書等の評価基準

業務提案書等の評価基準は、以下のとおりである。

項目	評価項目	記載内容：留意事項、記載依頼事項	評価の着眼点	評価基準	配点
1	業務実施場所	東京都区内	条件を満たしていない場合は特定しない	-	-
2	首都高及びETC専用化に対する理解度	・首都高及びETC専用化に対する理解、未課金車両対応業務のあるべき姿などについて記載	首都高速道路とその業務内容及びETC専用化を理解し、全体の提案等に十分反映しているか	首都高の事業及びETC専用化施策の理解度が高いほど優位に評価する。	10
3	業務実施体制【品質確保に関する配置計画】	・オペレーターの品質確保に関し、電話対応または事務処理の経験のあるオペレーターの配置計画についてどのように計画しているか記載 ・チーフスーパーバイザー及びスーパーバイザーの品質確保に関し、電話対応または事務処理のオペレーター指導経験のあるチーフスーパーバイザー及びスーパーバイザーの配置計画についてどのように計画しているか記載	品質確保に関するチーフスーパーバイザー、スーパーバイザー、オペレーター配置計画	品質確保のため各職種の配置計画の内容を評価し、その論拠が明確であるほど優位に評価する。	10
4	業務実施体制【スキルアップ、モチベーション維持向上】	スーパーバイザー、オペレーターのスキルアップに関する計画、モチベーション維持向上のための方法等の品質管理体制を具体的に記載	スーパーバイザー、オペレーターのスキルアップ計画、モチベーション維持向上	スーパーバイザー、オペレーターのスキルアップに関する計画及びモチベーション維持・向上のための方法を評価し、その内容が優れているほど優位に評価する。	5
5	業務実施体制【運用変更や追加業務への対応、弾力的な運営体制と要員配置】	・業務実施にあたり、実施業務の運用変更や追加業務が発生した際の対応について、業務の品質確保したうえでのスムーズな実施体制について具体的に記載 ・急激な業務量の変動や速やかな追加業務対応が必要となった場合の弾力的な運営体制と要員配置について具体的に記載	実施業務の運用変更や追加業務への対応、弾力的な運営体制と要員配置	実施業務の運用変更、追加業務への対応のための方法及び弾力的な運営体制と要員配置の方法を評価し、その内容が優れているほど優位に評価する。	20

項目	評価項目	記載内容：留意事項、記載依頼事項	評価の着眼点	評価基準	配点
6	業務実施体制【クレマー対応】	<ul style="list-style-type: none"> ・クレマーと判断した際の応対方針を記載 ・本業務で対応を打ち切った場合、首都高速道路の社会的評判を落とさずに適切に対応するための方法について具体的に記載 	クレマー対応についての対応方法	クレマー対応における対応方法として適切であると考えられるものほど優位に評価する。	5
7	品質向上・業務効率化施策における独自施策の提案	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さま対応の品質向上や業務効率化に資する独自の施策について具体的に記載 ・事故事象（誤請求、個人情報漏えい等）の防止に資する施策について具体的に記載 ・提案項目の数に制限は無く、必要に応じて参考資料の添付も可とする 	お客さま対応の品質向上や業務効率化に資する施策が示されているか、事故事象を未然に防ぐための施策が示されているか	提案のもたらず効果を評価し、その論拠が明確であるとともにその内容が優れているほど優位に評価する。	20
8	その他の独自施策の提案	<ul style="list-style-type: none"> ・業務目的の達成に資する独自の施策について具体的に記載 ・請求率等の向上に資する独自の施策について具体的に記載 ・提案項目の数に制限は無く、必要に応じて参考資料の添付も可とする 	業務目的の達成に資する独自の施策が示されているか。	提案項目の多さとその提案のもたらず効果を評価し、その論拠が明確であるとともにその内容が優れているほど優位に評価する。	20
9	プレゼンテーション	プレゼンテーションにおける説明と質疑応答	企画書の内容が、的確・簡潔・誠実に説明されているか。 質問に対して、的確・簡潔・誠実に回答されているか。	企画書の内容が、的確・簡潔・誠実に説明されているか。 質問に対して、的確・簡潔・誠実に回答されているか。”	10
合計					100

1.1 業務提案書に関するプレゼンテーション

参加表明書を提出した者のうち、業務提案書等提出要請書を受けた者のみプレゼンテーションに参加することができる。また、契約の相手方となるためには、このプレゼンテーションに参加しなければならない。

- (1) 実施場所：首都高アソシエイト株式会社 本社 詳細は別途通知する。
- (2) 実施日時：2024年11月18日（水） 9時00分から17時00分まで

なお、都合により、プレゼンテーションを2024年11月18日（水）以外に別途設ける場合がある。

- (3) 開始時間：別途、通知する。
- (4) 説明時間：30分以内とし、当社に提出した業務提案書を使用すること。
- (5) 説明者：6(5)③でマネージャーとなる予定の者として提出した者（病休、死亡、退職等のやむを得ない場合を除き変更不可）
- (6) 参加者：プレゼンテーションの参加者は説明者を含めて最大5名までとする。
- (7) その他：説明終了後、当社より質問する場合がある。

1.2 見積書開封の日時及び場所

7の業務提案書等提出要請書にて通知する。

1.3 関連情報を入手するための照会窓口

契約に関すること：総務部 鈴木 電話：03-6328-0180

業務内容に関すること：業務部 大野 電話：090-6248-0837

1.4 その他の留意事項

- (1) 手続において使用する言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨に限る。
- (2) 契約書の作成要否 要
- (3) 参加表明書等の作成及び提出並びにプレゼンテーションに関する費用は、参加表明者の負担とする。
- (4) 提出された参加表明書等は返却しない。
- (5) 提出期限以降における業務提案書等の差替え、再提出は認めない。また、マネージャー予定者は、原則として変更できない。
ただし、病休、死亡、退職等のやむを得ない理由により変更を行う場合には、変更後の者が変更前の者と同等以上の者であるとの発注者の了解を得なければならない。
- (6) 業務提案書に虚偽の記載をした場合には、提出された業務提案書を無効とする。
- (7) 提出された業務提案書は、本業務に対する業務提案内容を審査する目的で使用するものであり、他の目的では使用しない。なお、契約の相手方とならなかった者の業務提案書及び見積書については、見積開封後に返却する（提出された業務提案書にラインマーカー等の記入をすることがある。）。
- (8) 10の業務提案書等の評価基準に記載された全ての評価項目の記載がない場合又は業務提案書の記載内容が不適切等、最低限の要件を満足しない場合は、契約の相手方としない場合がある。
- (9) 本業務の実施に当たっては、以下のホームページを参考にすること。
➤ <https://www.shutoko.jp/>（首都高ドライバーズサイト）

➤ <https://www.shutoko.co.jp/>（首都高企業情報サイト）

- (10) 業務提案書作成の参考として、以下のシステムについて、閲覧担当者立ち会いの元、可能な範囲で作業実施状況を閲覧することができる。
- ①システム：高速道路料金収入管理システム
 - ②閲覧場所：指定する首都高速道路株式会社の事業所
 - ③閲覧担当者：大野（電話：090-6248-0837）、佐々木（電話：090-6248-0887）
 - ④閲覧時期：業務提案書提出期限の前日までの平日で、10時00分から16時00分まで（ただし、12時00分から13時00分までの時間を除く。）
 - ⑤閲覧予約：閲覧を希望する場合は、必ず上記③閲覧担当者に事前連絡（原則、2営業日前の10時00分まで）を行い予約すること。ただし、希望に沿えない場合もあるため、その場合は閲覧希望日時を調整すること。
 - ⑥注意事項：多くの個人情報を取り扱う機密性の高いシステムのため、閲覧者は3名以内とし、閲覧者全員分の誓約書（別紙様式16）を閲覧当日に提出すること。
- (11) 参加表明者は、当該業務へ参加することにより知り得た情報について、守秘義務を負う。
- (12) プレゼンテーション及び見積開封の日時は、変更する場合がある。
- (13) 見積開封後、評価結果（匿名化した他の参加評価者分も含む。）をホームページにて公表する。

以 上