

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)

仕様書

目次

第1章 業務の概要

- 1 件名
- 2 業務の目的と基本的な考え方
 - (1) 目的
 - (2) 基本的な考え方
- 3 発注者の体制及び関与
 - (1) 発注者の体制
 - (2) 発注者の関与
- 4 業務の基本的要件
 - (1) 契約期間と全体スケジュール
 - (2) 運営場所
 - (3) 運営日・運営時間
 - (4) 現場責任者等
 - (5) オペレーター
- 5 業務の概要
 - (1) 準備作業
 - (2) 運営管理業務補助
 - (3) 運営業務
- 6 受注者と発注者の主な役割分担
- 7 前提条件
 - (1) 守秘義務及び資料等転用の禁止等
 - (2) 指揮・命令等
 - (3) 信用失墜行為の禁止
 - (4) 身分の明確化
 - (5) 資料等の適切な管理
 - (6) 危機管理
 - (7) 収入管理システムの取り扱い
 - (8) 条件変更の可能性

第2章 業務の詳細

- 1 準備作業
 - (1) 業務実施体制構築・要員確保
 - (2) 業務計画書・業務マニュアルの作成等
 - (3) オペレーターに対する研修
 - (4) システム関連整備・多言語対応

(5) 導入管理・運営テスト

2 運営管理業務

(1) 管理統制・業務調整等

(2) 業務報告

(3) 課題の把握及び改善策の立案・実施

3 運営業務

(1) 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

(2) 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

(3) 利用確認に関する各種業務及びお客さま対応

(4) 督促・催促に関する各種業務及びお客さま対応

(5) 入金状況の確認、消込作業に関する各種業務

(6) 不正・多頻度者等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

(7) 請求、検証に必要なデータ集計業務

(8) その他、上記に付帯する業務

第3章 業務実施水準

1 基本的な考え方

2 業務実施水準

(1) 業務実施水準

(2) 業務実施水準に達しない場合の措置

(3) 業務実施水準の見直し

第4章 その他

1 精算を実施する項目

(1) 時間外勤務

(2) 休日勤務

(3) 多言語対応運用費

(4) 通信費用、郵便・発送関係費用

(5) その他

2 セキュリティポリシー

(1) 入退室管理要件

(2) データ管理要件

(3) ウィルス対策要件

(4) 要員管理要件

3 留意事項

(1) モニタリング

(2) 提出用紙の仕様

(3) 部分引渡しの対象

4 補足事項

(1) 業務フロー

(2) 想定される業務量

5 納入成果品

6 業務の引継ぎ

7 疑義

第1章 業務の概要

1 件名

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 業務の目的と基本的な考え方

以下の業務の目的と基本的な考え方に基づいて業務を遂行すること。

(1) 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) 基本的な考え方

以下に示す点に留意し、本業務を実施する。

(ア) スムースかつ安定的な業務の移行

件名「ETC 専用化にかかる未課金車両への対応等業務（2023 年度・2024 年度）」（以下「現行業務」という。）からの業務の移行に当たっては、お客さまや業務の混乱を招かないよう念入りな準備が必須であるため、本業務の契約期間開始後、体制構築、要員確保及び業務計画書の作成を進めるとともに、必要に応じて研修を行う等、本業務のスムーズかつ安定的な移行を速やかに実現する。

(イ) 効果的かつ効率的な運営

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。

(ウ) モニタリングの実施と品質の向上

上記の基本的な考え方のもと、効果的かつ効率的な業務を適切に運営するために、発注者及び受注者は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を実施する。

3 発注者の体制及び関与

(1) 発注者の体制

受注者の業務は、発注者が必要に応じてバックアップする。

(2) 発注者の関与

発注者側の社内調整は、発注者が必要に応じて行う。

4 業務の基本的要件

以下の基本的要件を満たすこと。また、本仕様書に記載のない細部事項は本業務の運営に支障が生じないことを前提として、発注者と受注者が協議の上、定める。

(1) 契約期間と全体スケジュール

(ア) 契約期間 2024 年 12 月 1 日から 2028 年 3 月 31 日

(イ) 全体スケジュール（予定）

2024年12月 : 業務実施体制構築・要員確保等の準備作業開始
2025年3月 : 準備作業完了
2025年4月 : 運営管理業務及び運営業務開始（3か年）
2028年3月 : 契約期間満了

(2) 運営場所

運営場所は1拠点以上とし、受注者が用意するものとする。

コールセンター専業の事務スペースとする。

運営場所のうち主たる1拠点は、東京都区内とする。

その他に運営場所を設置する場合は、発注者と協議の上で決定すること。

(3) 運営日・運営時間

(ア) 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。

(イ) 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。

(4) 現場責任者等

受注者は、業務を行うに当たって、上記(2)の運営場所に、マネージャー、チーフスーパーバイザー及びスーパーバイザー（以下、「現場責任者等」という）を配置すること。

(ア) マネージャー

チーフスーパーバイザー、スーパーバイザー及びオペレーターを管理、監督して運営業務全般を統括する

(イ) チーフスーパーバイザー

マネージャーとともに運営業務全般を総括し、スーパーバイザー及びオペレーターを監督、支援し、運営業務の実務を司る。

(ウ) スーパーバイザー

マネージャー及びチーフスーパーバイザーの指示に基づき、オペレーターを監督、支援し、運営業務の実務を司る。

(5) オペレーター

現場責任者等の業務をサポートするオペレーターを配置すること。

オペレーターは、現場責任者等の指示に基づき、運営業務の実務を行う。

5 業務の概要

本業務の概要は以下のとおりとする。

(1) 準備作業

受注者は、下記(3)の運營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) 業務実施体制構築・要員確保

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) 業務計画書・業務マニュアルの作成等

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) 研修

運營業務の遂行に必要な知識及び能力をオペレーターに習得させるため、研修計画及び研修資料を作成の上、研修を実施すること。

(エ) 運営場所及びシステム関連整備

本業務の運営に関わる場所及びシステムとこれに必要なハードウェア及びソフトウェアを、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

多言語対応に必要な機能を整備すること。

(カ) 導入管理・運営テスト

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

本業務を適切に運営管理補助するため、以下の各種業務を行う。

(ア) 運營業務の効率的かつ適切な実施と改善を行うため、この業務全体の事業計画の策定や実績管理、リスク管理等を行うにあたって必要な補助業務を行うこと。

(イ) 業務遂行上の課題の把握・管理や改善策の策定、実行とともに、これらの内容を取りまとめた上で定期的報告会を開催し、説明と報告を行うにあたって必要な補助業務を行うこと。

(ウ) 上記のほか、本書に明示がなくとも、該当する各種法令等に基づく関連業務並びに、既存システムの改善及びDXを活用した業務実施検討等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。

(3) 運營業務

本業務を適切に運営するため、未課金通行車両に関する以下の各種業務を行うこと。

なお、いずれの業務も未課金通行発生状況や業務進捗状況等により業務量が変動する可能性がある。

(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

6 受注者と発注者の主な役割分担

受注者と発注者の主な役割分担について以下「表-1 受注者と発注者の主な役割分担」に記す。

表-1 受注者と発注者の主な役割分担

区分		役割分担	
		受注者	発注者
準備作業	<ul style="list-style-type: none"> ・体制構築、要員配置 ・業務計画書・業務マニュアル作成等 ・研修 ・運営場所・システム関連整備 ・多言語対応 ・導入管理・運用テスト 	<ul style="list-style-type: none"> ・準備企画・管理・実施 ・業務計画書・業務マニュアル作成・改定 ・研修計画・研修資料の作成・実施 ・運営場所・システム関連整備 ・多言語対応 ・導入管理・運用テストの企画・管理・実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・準備業務への協力 ・業務マニュアル作成の元となる資料の提供・説明
運営管理業務補助	<ul style="list-style-type: none"> ・業務実施のための運営管理業務補助 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務の進捗管理 ・運営状況の報告（日・月） ・業務マニュアル作成・改定 ・不明点にかかる発注者との調整 ・受注者の業務実施に起因するクレーム対応のエスカレーション（二次対応）業務・謝罪対応 	<ul style="list-style-type: none"> ・発注者対応内容のフィードバック ・新規及び追加業務のフロー整理・説明、マニュアル作成 ・受注者の業務実施に起因するクレーム対応のエスカレーション（二次対応）業務・謝罪対応
運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ・未課金通行車両への各種対応等 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務の実施 ・業務効率化に資する簡易システム（マクロ等）の構築 	<ul style="list-style-type: none"> ・発注者対応内容のフィードバック ・発注者実施業務の連携

<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・運営場所什器設備の準備、設置工事、各種備品類の準備 ・システム関連 	<ul style="list-style-type: none"> ・運営場所、什器設備の準備、設置工事、各種備品類の準備 ・貸与された高速道路料金収入管理システム（以下「収入管理システム」という）、コンビニ決済等請求情報管理支援データベース、コンビニ決済等受付用 Web 入力フォームシステム、決済サービス、Google アカウント等の適切な管理 ・受注者が準備する業務運営に必要な全ての整備・運用・保守 	<ul style="list-style-type: none"> ・首都高速道路株式会社から貸与された収入管理システム、コンビニ決済等請求情報管理支援データベース、コンビニ決済等受付用 Web 入力フォームシステム、決済サービス等に関連する全ての管理・整備・運用・保守に係る首都高速道路株式会社との連携 ・発注者の社内 Google ドライブを利用可能な Google アカウントの貸与
------------	---	---	---

※受注者が、業務の実施に必要な機器等の貸与を受ける場合には、借用書（様式第1）を発注者に提出すること。

7 前提条件

その他以下の各条件を前提として、本業務を運営すること。

(1) 守秘義務及び資料等転用の禁止等

受注者は、本業務を運営する上で知り得た情報に対する守秘義務を遵守すること。この守秘義務は現場責任者等及びオペレーター（以下「業務従事者」という。）が本業務に従事しなくなった後も遵守させること。

また、発注者が提供する一切のデータ、資料等を本業務以外の目的で利用するほか、複写及び複製をしてはならない。なお、受注者は、複写及び複製行為を防止するための具体的な措置を講じること。

さらに、受注者は、コンプライアンス遵守の徹底を図り、そのための具体的措置を講じること。

(2) 指揮・命令等

業務従事者への指揮・命令、管理・監督及び指導・教育は、本業務の範囲の一環として受注者が責任を持って実施すること。

(3) 信用失墜行為の禁止

本業務を運営するに当たり、お客さまへの対応時は丁寧な言葉遣いを心掛けさせるなど、信用を失墜する行為を行ってはならない。

(4) 身分の明確化

業務従事者には、名札を着用させるものとし、その形式等は事前に発注者の承認を得ること。これらに係る費用は受注者の負担とする。

(5) 資料等の適切な管理

発注者から提供を受けた本業務に関する資料及び本仕様書に基づく帳票類等は、適切かつ厳重に管理すること。

(6) 危機管理

機器等の障害等、若しくは障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、本業務の運営に支障をきたすことがないよう、発注者協力のもと、十分な対応策及び緊急時の代替対応体制を整備すること。

(7) 収入管理システムの取り扱い

首都高速道路株式会社から貸与された収入管理システムについて、「情報セキュリティ対策実施手順書高速道路料金収入管理システム編〔平成17年10月1日営業部細則第5号〕」に定める事項を遵守すること。

(8) 条件変更の可能性

本業務については、ETC 専用化の今後の動向や首都高速道路株式会社の方針等に伴い条件変更が生じる可能性があることから、発注者と連携しつつ臨機に対応できるよう努めること。

また、本業務の履行開始時と履行開始後の運營業務状況に大幅な差異が生じ、要員の過不足等により本業務の運営に著しい支障を及ぼすことがないよう、発注者は、原則毎年9月までに、次年度における運營業務体制や体制変更時期について受注者と協議し、必要な設計変更を行うこと。

第2章 業務の詳細

1 準備作業

第1章5(1)を踏まえ、以下の要件等を満たし各種準備を行うこと。

(1) 業務実施体制構築・要員確保

(ア) 業務要件

- ・ 本業務を遂行するための適切な体制の構築及び要員の配置を行い、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を整備すること。
- ・ 運営業務を遂行するに当たり、必要な調整を発注者へ引き継ぐ場合のルールや手順等を適切に定めること。

(2) 業務計画書・業務マニュアルの作成等

(ア) 業務要件

- ・ 業務計画書は、運営管理業務補助と運営業務の各業務における役割分担や連携、連絡体制を明確にする等により、本業務の円滑な遂行の手引きとして作成すること。
- ・ 業務マニュアルは、本業務に必要なすべてのマニュアルであり、主に以下を想定している。
 - オペレーター用マニュアル
 - F A Q
 - スーパーバイザー用マニュアル
 - システム操作マニュアル など
- ・ 業務マニュアルは2025年2月までに作成又は改定すること。
- ・ 上記には、施設・設備の利用に関するルール、危機管理・緊急対応業務に関するルール、情報セキュリティに関するルール、業務実施体制に関するルール（要員体制表、研修計画など）、内部監査に関するルール等を含む。
- ・ 作成又は改定した業務マニュアルは内容の検証等を行った上で完成させ、発注者へ提出すること。
- ・ 業務内容の変更などがあった場合は、発注者が提供する資料に応じて、継続的に業務計画書・業務マニュアルを見直し、改定を行い、発注者に提出すること。
- ・ 業務運営上、発注者と連携をとるために必要となる各種様式類については、発注者と協議の上で適宜作成すること。

(3) オペレーターに対する研修

(ア) 業務要件

- ・ オペレーターが運営業務を適切に遂行できるよう、オペレーターに対する研修を実施すること。
- ・ 上記研修を実施するために必要な研修体制を確保すること。
- ・ 実施にあたっては、研修計画（カリキュラム）を作成し、それに基づき研修資料を作成すること。また、当該研修資料を使用して研修を行うこと。
- ・ 研修計画、研修資料は事前に発注者に報告すること。また、オペレーターに対する研修の実施結果を、速やかに、発注者に報告すること。
- ・ オペレーターのモチベーションを高めるための方策を継続的に講じること。

- ・オペレーターの初期研修は、対象者に応じて少なくとも次の内容を満たして実施すること。
 - ① 運営業務の目的、内容について理解させること。
 - ② 個人情報保護の適切な管理、守秘義務を遵守させること。
 - ③ マナー、電話対応、コミュニケーション、システム操作等の基本動作ができるようにすること。
 - ④ オペレーター別に理解度を把握し、理解不足のオペレーターが生じないようにすること。
 - ・オペレーターに対する研修において発注者の協力が必要な場合は、発注者に協力を依頼し、その合意を得た上で研修を行うものとする。なお、発注者が整備するシステムの操作研修は、必要に応じて発注者立会いのもとで行うこと。
 - ・業務内容の変更等があった場合は、発注者の提供する資料に基づき、迅速かつ十分な教育を行うこと。
 - ・オペレーターの初期研修は、2025年3月までに行うこととする。
 - ・初期研修とは別に、モニタリング等によりオペレーターの習熟度を把握し、定期的にオペレーターのスキルアップを目的とした研修を行うこと。
 - ・お客さま対応の品質向上に向けた工夫・取組を随時提案すること。
- (4) システム関連整備・多言語対応
- (ア) O A・情報共有等システム等
- 本業務に必要な書類の作成やデータベースへの入力、インターネットを用いた情報収集、メールの送受信等に使用するO A・情報共有等システムに係る機器については、受注者にて必要なものを用意・設置・管理し使用するものとする。
- 上記O A・情報共有等システムに係る機器について、受注者は以下の事項を遵守し、留意しなければならない。
- ・メンテナンスや障害等不測の事態も考慮し、業務継続が可能なよう、あらかじめ整備し、平素より管理等するものとする。
 - ・受注者は、自らのO A・情報共有等システムに係る機器の障害や、情報セキュリティインシデントに起因して、本業務等に支障を生じた場合でも、お客さまからは、単に受注者における障害、情報セキュリティインシデントで不便が生じたものや落ち度とみなされることを理解していなければならない。
 - ・業務継続確保の観点から、発注者又は発注者の監査担当者等が受注者のO A・情報共有等システムについて監査・検査を実施する場合がある。この場合には、受注者は秘匿すること等なく全面的に協力しなければならない。
 - ・受注者のO A・情報共有等システムに係る機器であっても、取り扱う情報については、発注者のお客さまに係る情報であることを理解していなければならない。
- (イ) その他システム等
- ・以下の対応又はシステム整備については、受注者が行うこと。
 - ① 多言語対応
 - 外国人対応をするための機能を整えること。
 - 対応言語は、英語・中国語・韓国語・スペイン語・ポルトガル語とする。

② オペレーターの稼働管理システム

運營業務の効率的な遂行を図るため、時間帯別の入電・受電や各オペレーターの稼働状況、通話や後処理時間を把握するためのシステムを整えること。

- ・ 受注者が遵守、留意すべき事項については、上記(ア)に準じる。
- ・ 本業務の運営に支障がある場合は、新たなシステムの導入について発注者と受注者で協議し、必要に応じて設計変更を行うこと。
- ・ 本業務の運営に支障のない範囲で、発注者に報告のうえ、受注者の判断により自ら利用するシステムを整備しても構わない。また、発注者は、その具体的な整備手法等は基本的には問わない。ただし、当該自ら利用するシステム並びに上記(ア)及び(イ)のシステムは、業務従事者が使用する端末機のみでの利用とする。

(ウ) ハードウェアの設置

- ・ 以下の機器については、受注者が準備すること。
 - ① 書類作成や情報収集・共有等に使用するクライアントパソコン
 - ・ オペレーターの員数・体制を考慮し BCP 考慮も含め必要な台数を準備すること。
 - ・ 未知のウィルス対策まで考慮したウィルス対策ソフトウェアを常駐稼働させ、情報セキュリティインシデントの発生防止に努めるとともに、OS や各種ソフトウェア、ファームウェアについては常に最新の状態とし業務に支障が出ないように努めること。
 - ・ 情報セキュリティ上の脆弱性を生じさせぬよう、適切な措置を施し運用すること。
 - ② 上記①のパソコンにより情報共有等するための運営場所内イントラネット
 - ・ 運営管理業務補助内において現場責任者等は、首都高速道路株式会社の社内ネットワーク (M-Net) の一部利用を可能とし、運營業務内では M-Net と隔離した別ネットワークを敷設すること。
 - ・ 通信の容量・能力については、使用増大時にも支障をきたさぬ余裕を持った設計とすること。
 - ・ 情報セキュリティ上の脆弱性を生じさせぬよう適切な措置を施し運用すること。
 - ③ 上記②のイントラネットのインターネット接続
 - ・ 次世代ファイアウォール (※) 等を用い、情報セキュリティ上の脆弱性を生じさせぬよう適切な措置を施し運用すること ((※) 通信ログ取得確認、フィルタリング、アウトバウンド監視 IPS 等機能のあるもの) 。
 - ・ 通信の容量・能力については、使用増大時にも支障をきたさぬ余裕を持った設計とすること。
 - ④ 上記にて使用するプリンタ複合機 (プリンタ、スキャナ、FAX 機能等)
 - ⑤ その他業務の実施に必要なサーバ、ソフトウェア等
 - ・ ソフトウェアについては所要のライセンス数を調達し使用すること。

(エ) 受注者が準備する上記(ア) (イ) (ウ)システム等の運用・保守

- ・ 計画的・継続的な点検を実施し、常に正常な稼働を確保すること。
- ・ 最新の保守・運用体制 (連絡体制含む。) を、発注者に明示すること。

- ・データのバックアップ等により、システム等障害時の影響を極力低減させること。
 - ・システム等障害の発生に備え、障害対応マニュアルを整備しておくこと。万一障害が発生した場合は、速やかに発注者に報告するとともに、対応を講じ、その結果を発注者に報告すること。
 - ・システムのログデータを、障害調査や監査等に活用できるよう保存、管理しておくこと。
 - ・システムの稼働状況は、発注者からの求めがあれば、速やかに報告すること。
- (オ) 発注者が準備するシステム等
- ・以下の各システム等については、受注者の運營業務の遂行に向けた措置の実施状況によらず、発注者が現行業務から引継ぎ、受注者へ貸与する。
 - ① 収入管理システム
 - ② コンビニ決済等請求情報管理支援データベース
 - ③ コンビニ決済等受付用 Web 入力フォームシステム
 - ④ 決済サービス
 - ⑤ 発注者の社内 Google ドライブを利用可能な Google アカウント
 - ・①から⑤のシステム等について、受注者は以下の事項を遵守しなければならない。ただし、発注者からの指示による場合、発注者との協議により合意等した場合は、この限りでない。
 - ・破損、汚損等することの無きよう、善良な管理者の注意義務をもって取り扱わねばならない。
 - ・所定の範囲外での使用、操作をしてはならない。
 - ・機器の移設・移動や、ソフトウェアやハードウェアの追加や削除を行ってはならない。
 - ・USB メモリ等の外部記憶媒体の使用について、セキュリティ機能を有するものとし、事前の発注者との協議により使用許可を得ること。
 - ・業務上必要な場合を除き、表示された情報等をメモ書や印刷等してはならない。また、システム画面やアウトプットの撮影等も厳に禁止する。
 - ・善良な管理者の注意義務を受注者が怠った結果、破損、汚損、マルウェア感染等重大なインシデントが生じた際は、復旧等に要する費用を負担しなければならない。
 - ・常時使用可能を前提としているが、メンテナンスや障害等の事由により使用不可能な時間が生じる可能性がある。当該不測の使用不能時も想定し業務継続に係る対応をあらかじめ考慮すること。
 - ・障害が発生した際は、速やかに発注者へ報告し、その指示に従うこと。
 - ・受注者は、発注者から付与された権限に従って各システムを使用し、使用者と時間を記録に残し、発注者からの求めがあれば、速やかに報告すること。

(5) 導入管理・運営テスト

(ア) 導入管理

- ・本業務を円滑に開始させるために、必要な業務計画から運営テストまでの全てについて導入管理を行うこと。
- ・現行業務と並行して、準備作業を進めるため、業務計画書、研修等の場所、作業方法に留意し、実施すること。

- ・ 受注者は、準備作業の統括責任者、作業項目ごとの責任者を設置し、各責任者と作業員の役割を記載した体制図を事前に発注者に提出すること。
 - ・ 受注者は、全体スケジュール、作業項目別スケジュール、作業手順等を準備作業計画書として取りまとめ、事前に発注者に提出すること。
 - ・ 統括責任者、各責任者と作業員で構成した会議を発注者と定期に開催し、進捗状況等の報告を行い、会議開催後、速やかに議事録を作成し、発注者に提出すること。
 - ・ 準備作業の進捗に課題が生じた場合は、その対応策を含め速やかに発注者に報告すること。
- (イ) 運営テスト
- ・ 本業務の全ての機能、業務、運営フローなどの検証を行うため、発注者協力のもと、実際に業務従事者を配置し、現行業務の運営中に本番を想定した運営テストを実施すること。
 - ・ 運営テストを実施するための運営テスト計画書（スケジュール含む。）及び運営テスト作業項目一覧を作成し、事前に発注者に提出すること。運営テストを実施した上、その結果を速やかに報告し、発注者の承認を得ること。なお、発注者社員が参加する機会を設けること。
 - ・ 運営テストで問題があった場合は、業務実施開始予定日までに業務が開始できるための改善策案を速やかに作成し、事前に発注者に提出すること。改善策を実施後、その結果を報告し、発注者の確認を得ること。

2 運営管理業務補助

第1章5(2)を踏まえ、以下の要件等を満たし各種業務を行うこと。

(1) 管理統制・業務調整等

(ア) 業務要件

- ・ 本業務の運営が円滑かつ効率的なものとなるように業務全体の管理統制をすること。
- ・ 業務全体の業務計画を策定すること。
- ・ 業務全体の業務計画及び業務実施水準の達成状況などの実績を管理すること。
- ・ 業務全体の運営に関するリスク管理をすること。
- ・ 追加で業務が発生した場合などにおいて、発注者が示す作業フロー等に基づき発注者との調整を実施して、業務内容を確定すること。
- ・ 確定した業務内容に基づき業務マニュアルを発注者と協力し、作成又は改定するとともに、詳細な手順書を作成し、オペレーターへの周知・指導を実施すること。
- ・ 発注者から連携された「お客さまの声データベース」の内容に基づき、お客さまとの対応を確実に実施すること。
- ・ 受注者の業務実施に起因するクレームが収まらない場合のエスカレーション対応（二次対応）をすること（お客さまに対する誤った対応（郵送物を誤送付した場合等））。
- ・ 必要に応じ、お客さまのもとに出向いて謝罪すること。

(2) 業務報告

(ア) 業務要件

- ・ 定期及び発注者から指示のあった時期に、「表－2 各種報告業務の周期と報告内容」を

- 参照の上、報告書を作成し、発注者に報告すること。
- 報告を行うための様式は受注者が作成し、発注者の承認を得ること。
- お客さまトラブル等発生時には、発生の都度、「トラブル報告」として、速やかに報告すること。
- 個人情報の漏洩及び重大なクレーム等、運營業務における重大な事故が発生した場合、直ちに内容を発注者へ報告すると共に、対応方法について協議すること。
- 事故発生時には、発注者と協力し解決に努めること。

表-2 各種報告業務の周期と報告内容

周期	報告内容	報告期限
日次報告	・業務実績（日次）	協議の上、決定
月次報告	・業務実績（月次） ・業務実施水準の達成状況（月次） ・運営上の課題 ・改善策の立案及び提示	協議の上、決定
随時報告	・お客さまトラブル等発生時の内容報告 ・緊急の課題 ・運営に関わる協議事項 ・各種様式の更新	協議の上、決定

※各業務実績の報告内容については、「表-3 業務実績報告における取得項目及び取得単位」を参照のこと。

表-3 業務実績報告における取得項目及び取得単位

No	取得項目	取得単位		
		日	月	都度
1	作業ごとの処理件数	●	●	
3	誤処理件数		●	
4	稼働時間		●	
5	実績配置要員数		●	
6	クレーム件数		●	●
7	研修実施件数		●	
8	改善提案件数		●	

(3) 課題の把握及び改善策の立案・実施

(ア) 業務要件

- ・業務遂行上の課題を把握し、発生した課題に対しては遅滞なく解決策を立案し、実施すること。
- ・解決策の立案等に発注者の協力や確認が必要な場合は、発注者へ協議にすること。

3 運營業務

第1章5(3)を踏まえ、以下の要件等を満たし各種業務を行うこと。

(1) 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

(ア) 業務要件

- ・免許証確認をしたお客さまに対する文書発送にあたり、収入管理システムで対象の「自動車登録番号」の対象月の走行確認等を実施すること。
- ・お客さまに発送する文書（請求書等）について、発送文書に必要な情報の入力・確認作業を実施のうえ、文書作成すること。
- ・お客さまからの問い合わせ（電話、各種問い合わせフォーム、首都高お客さまセンター経由等）に対し、業務マニュアル等の各種資料を活用して電話対応を実施すること。

(2) 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

(ア) 業務要件

- ・支払の申出があったお客さまについて、支払手段ごとに必要な情報の入力・確認作業を実施すること。
- ・お客さまに発送する文書（請求書等）について、発送文書に必要な情報の入力・確認作業を実施のうえ、文書作成すること。
- ・お客さまからの問い合わせ（電話、各種問い合わせフォーム、首都高お客さまセンター経由等）に対し、業務マニュアル等の各種資料を活用して電話対応を実施すること。

(3) 利用確認に関する各種業務及びお客さま対応

(ア) 業務要件

- ・通行時に未課金となったものの申し出のないお客さまに対する文書発送にあたり、収入管理システムで対象の「自動車登録番号」の対象月の走行確認等を実施。お客さまに発送する文書（利用確認文書・使用者課金請求書等）について、発送文書に必要な情報の入力・確認作業を実施のうえ、文書作成すること。
- ・お客さまからの問い合わせ（電話、各種問い合わせフォーム、首都高お客さまセンター経由等）に対し、業務マニュアル等の各種資料を活用して電話対応を実施すること。

(4) 督促・催促に関する各種業務及びお客さま対応

(ア) 業務要件

- ・請求書の発送後に入金がないお客さまに対し、督促・催促に関する文書の発行を実施すること。
- ・お客さまに発送する文書（督促状等）について、発送文書に必要な情報の入力・確認作業を実施のうえ、文書作成すること。
- ・お客さまからの問い合わせ（電話、各種問い合わせフォーム、首都高お客さまセンター経由等）に対し、業務マニュアル等の各種資料を活用して電話対応を実施する。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。

(5) 入金状況の確認、消込作業に関する各種業務

- (ア) 業務要件
 - ・支払手段ごとの入金記録を基に、収入管理システムに入金情報を登録すること。
- (6) 不正・多頻度者等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
 - (ア) 業務要件
 - ・不正・多頻度者の通行に関するデータを集計し、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。
- (7) 請求、検証に必要なデータ集計業務
 - (ア) 業務要件
 - ・未課金通行者への請求や未課金通行の状況・検証に必要なデータ集計や整理を実施すること。
- (8) その他、上記に付帯する業務
 - (ア) 業務要件
 - ・導入したシステム関連、多言語対応を適切に保守、運用すること。
 - ・業務に必要な簡易システムを構築すること。
 - ・必要に応じ、運営に必要な補助を行うこと。
 - ・その他上記に付帯する業務

※いずれの業務も、未課金通行発生状況や業務進捗状況等により業務量が変動する可能性がある。

第3章 業務実施水準

1 基本的な考え方

受注者は、以下に定める業務実施水準を満たすよう、最大限の努力を払わなければならない。

2 業務実施水準

(1) 業務実施水準

各業務の実施水準を以下に記す。

- ・発注者の指示する期限に遅滞なく作業完了すること。
- ・着信に対してオペレーターが対応した割合（平均応答率：オペレーター応件数÷着信件数）が90%以上とすること。

(2) 業務実施水準に達しない場合の措置

- ・発注者は、業務実施水準が継続して未達となった場合、受注者に対し原因を分析、課題を抽出し、改善策を立案し実施する等の改善措置を講じるよう求めることができる。
- ・受注者は、発注者から求めがあった場合は、直ちにこれに応じるものとし、その結果を、発注者に書面で報告しなければならない。なお、改善措置を講じる際に生じた各種経費は受注者の負担とする。

(3) 業務実施水準の見直し

受注者が改善措置を講じてもなお、業務実施水準が一定期間継続して未達となった場合又は業務実施水準が一定期間継続して未達となることが見込まれる場合は、発注者と受注者が協

議の上、業務実施水準を見直すことができる。

第4章 その他

1 精算を実施する項目

(1) 時間外勤務

発注者との調整により第1章4(3)(イ)の運営時間を超えた勤務（時間外勤務）が発生した場合、チーフスーパーバイザー、スーパーバイザー及びオペレーターの人件費については、受注者は別に定める単価に基づき発注者に請求して精算する。

(2) 休日勤務

発注者との調整により休日稼働が発生した場合、チーフスーパーバイザー、スーパーバイザー及びオペレーターの人件費については、受注者は別に定める単価に基づき発注者に請求して精算する。

(3) 多言語対応運用費

運営業務を遂行するための多言語対応運用費のうち、多言語対応1件毎に掛かる従量費については、受注者は多言語対応のあった月に、その月の多言語対応件数に別に定める単価を乗じた額を発注者に請求して精算する。

(4) 通信費用、郵便・発送関係費用

本業務に必要な通話料等通信費用、郵便・発送関係費用及びチラシ作成費用について、受注者は発注者に請求して精算する。

(5) その他

その他、発注者と受注者双方協議の上、本業務に必要と認められた費用について、実費にて精算する。

2 セキュリティポリシー

(1) 入退室管理要件

受注者は、セキュリティ確保の観点から以下の入退室管理を行うこと。

(ア) 業務運営スペースの入退室に当たっては、機器等により厳格に管理を行う。

(イ) 業務運営スペース内では、一目で分かるように名札等を着用すること。

(2) データ管理要件

(ア) 本契約終了までログを記録及び管理するとともに、業務従事者が使用する端末機以外からはアクセスできないようにすること。

(イ) 本契約が終了した場合は、発注者の指示のもと、本業務のシステムにアクセスできないようにするとともに、不要な情報等を消去するなどの措置を講じること。

(3) ウィルス対策要件

業務従事者が使用する端末機には、ウィルス対策ソフトを備えること。また、ウィルス対策ソフトのバージョンやウィルス定義ファイルを最新の状態に保つこと。

(4) 要員管理要件

- (ア) 受注者は、入退室管理・パスワードの適切な取り扱いなど情報セキュリティ対策、個人情報を取り扱う上での留意点と保護対策、コンプライアンスなどを業務マニュアルへ盛り込むとともに、業務従事者に対して適時に行動規範の教育を十分に実施すること。
- (イ) 受注者は、業務従事者に対して守秘義務違反などコンプライアンスに関する責任及び処罰の内容を周知徹底すること。
- (ウ) 受注者は、情報セキュリティに関する内部監査を定期的実施し、発注者から求めがあれば、速やかにその内容を報告すること。
- (エ) 各機器（パソコン、プリンタ、FAX など）は、業務従事者の行動を監視しやすい位置に配置すること。
- (オ) 業務従事者の守秘義務と個人情報保護義務に係る誓約書（様式第2）を、本業務開始時に発注者に提出すること。
- (カ) 新たな要員を配置する場合は、本業務に従事する前に上記（オ）の誓約書を発注者に提出すること。

3 留意事項

(1) モニタリング

発注者は、受注者が本業務を本仕様書に適合して運営していることを確認するため、定期的にモニタリングを実施する。

(ア) 主なモニタリング項目（必須）

- ・ 本業務の運営に必要な要員体制及び業務従事者の管理責任体制がとれているか。
- ・ 本業務を適切に運営するための研修がなされているか。
- ・ お客さま等への対応が適切になされているか。
- ・ 業務実施水準を満たしているか。
- ・ 効率的な業務運営が実施されているか。
- ・ 業務改善への取組がなされているか。

(イ) その他モニタリングの項目等

計画的運営、サービスの質の向上に向けた取組など上記（ア）以外の項目、実施時期、手法等については、発注者と受注者双方で協議するものとする。

(2) 提出用紙の仕様

受注者は、本仕様書に規定されている発注者に提出する書類作成に当たっては、作成する年度に合った「環境物品等の調達に関する基本方針」にて定められている仕様を順守すること。なお、これによりがたい事情がある場合は、発注者の指示によるものとする。

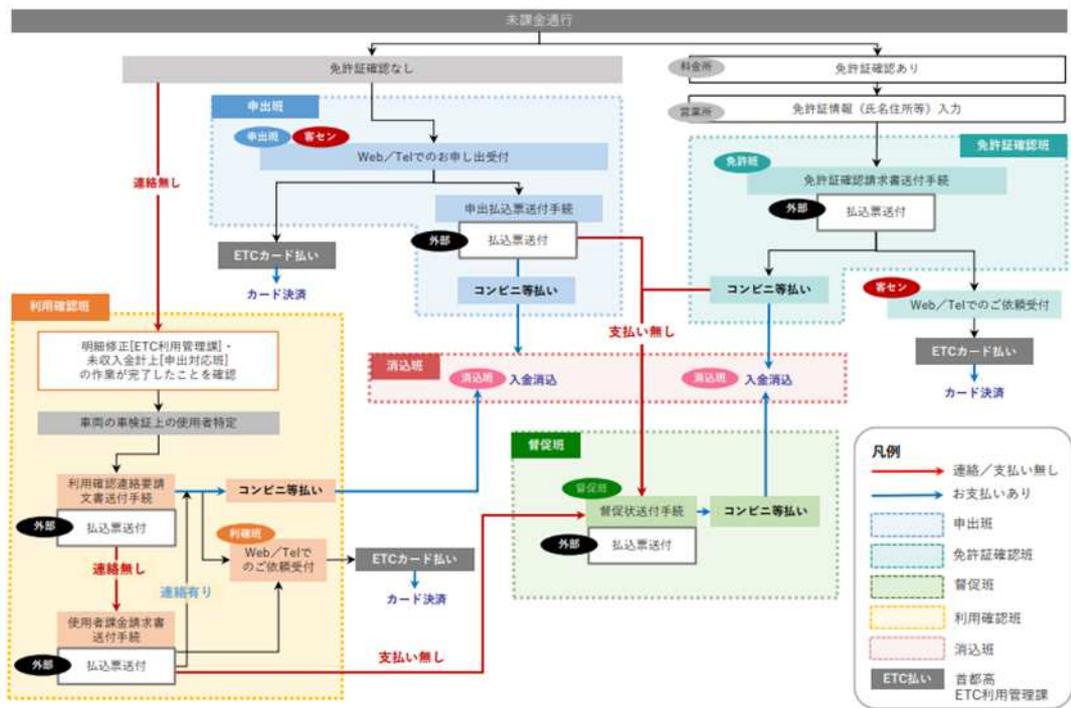
(3) 部分引渡しの対象

受注者は、第1章5(1)の準備作業について、実施状況に応じて部分引渡しを行う。準備作業が完了したときは、その旨を発注者へ通知すること。

4 補足事項

(1) 業務フロー

主な業務フローは、以下のとおりである。



(2) 想定される業務量

過去の実績に基づき、本業務で想定される業務量は、以下のとおりであり、受注者はこれを基準に本業務を運営する。ただし、未課金通行の発生状況等により変動する可能性がある。

【2024年1～6月の平均作業件数】

(件/月)

	1～6月の平均作業件数
未課金通行車に対する利用確認及び利用確認文書・使用者課金請求書に係る支払の申出に関する作業件数	17,287
免許証確認に基づく請求に関する作業件数	8,308
お客さまからの自発的な申出に基づく請求に関する作業件数	1,078
請求後に入金がない方への督促・催促に関する作業件数	3,471
支払手段ごとの入金状況の確認、消込作業に関する作業件数	9,623
お客さまの声データベース	62

【2024年1～6月の平均電話対応実績】

(件/月)

	平均着信件数	平均通話時間	平均後処理時間
全体	2,076	-	-

未課金通行車に対する利用確認及び利用確認文書・使用者課金請求書に係る支払の申出に関する実績	611	7分32秒	11分39秒
免許証確認に基づく請求に関する実績（申出受付用）	551	6分51秒	13分31秒
免許証確認に基づく請求に関する実績（折り返し用）	109	2分38秒	4分30秒
お客さまからの自発的な申出に基づく請求に関する実績	653	6分6秒	11分10秒
請求後に入金がない方への督促・催促に関する実績	152	5分16秒	11分25秒

5 納入成果品

本業務で発注者へ納入した成果品の一切の権利は、納入と同時に発注者へ帰属する。

- (1) 各種報告書、打合せ議事録
- (2) 業務計画書、業務マニュアル
- (3) 研修資料
- (4) その他、発注者が必要とする資料

6 業務の引継ぎ

(1) 受注者は、本契約が終了（契約解除により契約が終了した場合を含む。）し、業務の引継ぎが必要となった場合は、本業務で貸与を受けた機器等、提供を受けた資料等を遅滞なく発注者に返還しなければならない。また、運営場所については受注者の負担において原状に復帰させること。なお、貸与又は提供されたものに、滅失、毀損等の損害が生じた場合は、受注者はその損害を賠償すること。

(2) 本業務を他の者に引き継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引継期間を設け、円滑に業務の引継ぎを行うこと。その際、必要なデータ、システム構築にかかる利用権及びシステム開発に伴う著作権等については、遅滞なく無償で当該他の者に引継ぐものとする。ただし、業務効率化を目的として受注者が独自に開発したシステム、他の業者と契約したシステムについてはこの限りではない。

なお、発注者が引継ぎ未完と認めた場合は、契約期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。受注者が上記の規定に違反し、損害が生じた場合には、発注者は受注者に対し、その損害額の賠償を求めることができるものとする。

また、受注者において本業務の継続的な運営が困難となったことを理由に契約を解除した場合で、当該解除の時点において、成果品等を発注者に引継げる状態に至っていないときは、発注者は受注者に対し、当該成果品等の引渡しに代え、当該契約の解除により発注者に生じた損害の賠償を求めることができるものとする。

7 疑義

- (1) 本仕様書に定めのない事項は、発注者と受注者双方協議の上、決定するものとする。
- (2) 本仕様書に明記されていない細部の事項及び業務遂行中に疑義が生じた事項は、発注者と協議すること。

様式第1

年 月 日

借 用 書

下記のとおり、貴社所有の備品を借用します。

- 1 名 称 使用備品一覧表のとおり
- 2 使用目的 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）のため
- 3 使用期間 年 月 日から 年 月 日まで
- 4 使用箇所

使用備品一覧表

番号	品名	数量及び単位	備考

首都高アソシエイト株式会社

業務部長 殿

(所在地)

(商号又は名称)

(代表者の氏名)

印

様式第2

年 月 日

情報セキュリティ管理者
首都高アソシエイト株式会社
業務部長殿

業務情報管理責任者（情報取扱担当者）

（会社名）

（氏名）

印

誓約書

私は、 年 月 日付けで契約した「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）」の実施上必要となる首都高速道路株式会社保有情報について、以下のとおり取り扱うことを誓約します。

- ・業務実施に関係のない情報については触れません。
- ・業務実施上の目的で保有個人情報を取り扱う際には、必要とする理由、取り扱う規模、内容等を通知し、指示に従います。
- ・業務実施上の目的で知り得た全ての情報は、犯罪捜査等、公的な開示要求があった場合を除き、履行完了後も常に秘密として保持します。

上記誓約事項を了承します。

（会社名）

（契約履行に関する責任者の役職）

（氏名）

印

※情報管理責任者、情報取扱担当者は、連記して差し支えない。