

豊中市総合コールセンター業務委託における公募型プロポーザル方式による 受託候補者の選定結果について

「豊中市総合コールセンター業務委託」における受託候補者の公募を行った結果、3団体から応募があり、「豊中市総合コールセンター業務委託契約候補者選定委員会」での審査結果を踏まえ、以下のとおり受託候補者の選定を行いました。

今後、受託候補者と契約交渉を行った上で、随意契約の相手方とします。

1 件名

豊中市総合コールセンター業務委託

2 履行期間

契約締結日(令和5年7月28日を予定)から令和10年(2028年)11月30日まで

※運営期間は令和5年(2023年)12月1日から令和10年(2028年)11月30日まで

3 受託候補者

事業者名	株式会社NTTマーケティングアクトProCX
所在地	大阪市都島区東野田町4丁目15番82号
代表者	代表取締役社長 室林 明子
提案金額	394,746,000 円

4 公募及び審査経過

(1) 公募経過

令和5年(2023年)

- ① 実施要領等の公表:5月9日
- ② 提案参加申込書類提出:5月18日まで
- ③ 質問受付:5月25日まで
- ④ 質問回答:6月5日
- ⑤ 企画提案書類提出:6月19日まで

(2) 応募団体

「豊中市総合コールセンター業務に係るプロポーザル実施要領」に基づき、3団体から企画提案書類の提出がありました。

【応募団体】

(株)NTT マーケティングアクト ProCX

ビーウィズ(株)

りらいあコミュニケーションズ(株)

(3) 審査経過

令和5年(2023年)4月24日 第1回選定委員会

令和5年(2023年)7月7日 第2回選定委員会(プレゼンテーション・質疑応答)

(4) 選定委員会の構成

※敬称略、順不同

役職等	委員名
都市経営部 広報戦略課主幹	松原 貞子(委員長)
都市経営部 デジタル戦略課長	伊藤 洋輔
市民協働部 市民課長	関 晃宏
財務部 市民税課長	野々村 茂幸
総務部 行政総務課副主幹	藪原 卓

5 選定理由

チャットボットや公開 FAQ ページの機能など具体的で実現性の高い提案があり、市民の利便性向上に繋がる提案がなされていた。また、IVR 活用に対する考え方など、利用者である市民視点を意識した提案が随所に見られた。加えて、災害発生時等のバックアップ体制や IVR 活用事例の提示など、緊急事態の対応についても、具体的で実現性の高い提案があった。

総じて総合コールセンターの役割への理解が深く、これまでの運営実績・経験も含めて、効果的・効率的かつ安定した業務遂行されることが期待できることから、受託候補者としてふさわしいと判断した。

6 採点結果

	A	B	C
採点結果	157.1/200 点	137.3/200 点	127.1/200 点

※採点は選定委員会の合議により確定。

※3者以下の応募であったため、一次審査(書類審査)は実施せず、二次審査(プレゼンテーション・質疑応答)のみ実施。

7 担当課

都市経営部 広報戦略課