

雪に関する市民相談窓口コールセンター運営業務委託公募型プロポーザル 審査結果

雪に関する市民相談窓口コールセンター運営業務委託公募型プロポーザル審査委員会において審査基準に基づき審査した結果は以下のとおり。
 審査は、公平性を確保するため、企業名は匿名とし、参加者番号（A社～F社）により企画提案書の審査を実施した。
 （※点数は、各委員の評価点の平均値を表記）

| 審査項目 | 配点 | A社 | B社 | C社 | D社 | E社 | F社 |
|--------------------|-----|------|------|------|------|------|------|
| 1 基本事項 | 10 | 8.0 | 7.6 | 7.4 | 8.2 | 7.2 | 4.2 |
| 基本方針 | 5 | 4.0 | 3.8 | 3.6 | 4.0 | 3.2 | 2.6 |
| 業務実績 | 5 | 4.0 | 3.8 | 3.8 | 4.2 | 4.0 | 1.6 |
| 2 業務実施体制 | 50 | 33.8 | 38.2 | 33.2 | 39.2 | 29.4 | 21.8 |
| 履行場所・設備 | 10 | 5.6 | 7.6 | 6.4 | 8.4 | 6.4 | 4.8 |
| 情報セキュリティ | 10 | 8.4 | 7.6 | 6.4 | 8.0 | 6.4 | 6.0 |
| 人員配置 | 20 | 12.8 | 16.8 | 13.6 | 15.2 | 12.0 | 6.4 |
| 業務従事者の体制と役割 | 5 | 3.8 | 3.0 | 3.4 | 3.8 | 2.8 | 2.4 |
| 連絡体制等 | 5 | 3.2 | 3.2 | 3.4 | 3.8 | 1.8 | 2.2 |
| 3 品質管理 | 20 | 14.2 | 14.0 | 12.2 | 15.6 | 8.2 | 10.2 |
| サービスレベル | 10 | 6.4 | 7.2 | 6.0 | 8.0 | 3.6 | 5.2 |
| 教育研修 | 5 | 4.0 | 3.4 | 3.4 | 4.0 | 2.8 | 2.4 |
| FAQや応対履歴の管理・集計・分析等 | 5 | 3.8 | 3.4 | 2.8 | 3.6 | 1.8 | 2.6 |
| 4 危機管理 | 15 | 10.8 | 9.4 | 9.8 | 11.2 | 9.2 | 7.0 |
| 障害・災害時の対応 | 10 | 7.2 | 6.4 | 6.4 | 8.4 | 5.6 | 5.2 |
| リスク分担 | 5 | 3.6 | 3.0 | 3.4 | 2.8 | 3.6 | 1.8 |
| 5 その他 | 5 | 3.6 | 3.6 | 1.4 | 3.6 | 3.2 | 2.8 |
| 独自提案 等 | 5 | 3.6 | 3.6 | 1.4 | 3.6 | 3.2 | 2.8 |
| 合計 | 100 | 70.4 | 72.8 | 64.0 | 77.8 | 57.2 | 46.0 |