

雪に関する市民相談窓口コールセンター運営業務委託 審査結果

審査委員会が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～B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
1 基本事項		10	5.6	7.0
	基本方針	5	3.0	3.2
	業務実績	5	2.6	3.8
2 業務実施体制		40	22.6	29.0
	履行場所・設備	5	3.0	3.4
	情報セキュリティ	5	3.4	3.4
	人員配置	20	9.6	15.2
	業務従事者の体制と役割	5	3.4	3.6
	連絡体制等	5	3.2	3.4
3 品質管理		35	22.2	23.6
	サービスレベル	25	16.0	17.0
	教育研修	5	3.0	3.2
	FAQや対応履歴の管理・集計・分析等	5	3.2	3.4
4 危機管理		15	9.0	9.4
	障害・災害時の対応	10	6.0	6.4
	リスク分担	5	3.0	3.0
合 計		100	59.4	69.0