

## 仕 様 書

(件 名)

2020年度「BS再編」に関する電話相談窓口業務

(目 的)

BS右旋帯域に新しい放送事業者が開局することに伴い「BS再編（スロット削減およびトランスポンダ間の移動）、以下、単に「BS再編」と言う」が2020年度後半に実施される予定である。このBS再編に伴い、BSを受信、視聴している視聴者に「視聴できなくなった」「録画予約が失敗していた」などの影響があることが想定されている。

また、一部のケーブルテレビ事業者においても受信端末(STB)に影響する可能性がある。

については、この2020年度「BS再編」で起こるBSの受信や視聴、BS受信機、BS録画機器等に関する「電話相談窓口」を設置する。

(業務概要)

2020年度「BS再編」に関する電話相談窓口について、以下の業務を実施する。

(業務内容)

### ①電話相談窓口の設置

2020年度後半に予定されている「BS再編」に関して、受信、視聴、受信機、録画機器への相談や質問に答えるための電話相談窓口を設置すること。

電話相談窓口は想定する問い合わせ状況に応じた受付体制を構築し、電話回線は「フリーダイヤル」を2回線確保し、必要に応じて増減できるよう準備すること。

なお、BS再編時のピークには、1日最大150本程度の入電を想定している。

### ②窓口の運用

電話相談窓口は2020年11月2日(月)午前9時から開設し、2020年度末まで設置する。

受付時間は原則、平日(土曜日、日曜日、祝日、12月29日～1月3日の年末年始を除く)の9時から17時とする。

なお、対応時間外の入電については、電話システムから「運用時間ガイダンス」等の応答を行うこと。

### ③応答要領の作成

基本的なBS再編に伴う事象、視聴者対応QAについては、(一社)放送サービス高度化推進協会(以下、A-PABと言う)が作成する。

このA-PABが作成したQAを基本としつつ、相談窓口での対応要領（電話応答システム）を作成・構築すること。

応答要領（電話応答システム）の作成・構築に当たっては、随時A-PABと調整を図ること。

また、再編に伴う削減・移動による相談状況を的確に把握するため応答システムを適宜改修し、レスポンスの良い情報収集に努めること。

なお、この電話応答システムを利用し、入電件数、応答件数、対応結果のとりまとめや分析など、デイリーな対応結果のレポートおよび、月毎のレポートの作成に役立てること。

#### ④オペレーターの研修等

BS再編、新4K8K衛星放送の基礎知識、BS中間周波数帯の電波漏洩のメカニズムや技術基準、電波法改正等の状況を確実に習得し、電話対応に備えること。

なお、11月2日（月）の運用開始に間に合うよう、請負者による研修等を実施すること。

#### ⑤窓口への相談の分析

電話相談窓口への相談内容について、総呼数、着信数、応答数の実績およびその相談内容について記録し、A-PABへの報告等のため分かりやすく分析を行うこと。

また、帯域削減、帯域移動などのイベントによる相談発生状況を的確に把握し、迅速な情報提供を行い、総務省やA-PAB、関係者の迅速な対応に資すること。

#### ⑥その他

これらの業務の実施によって発生する機器リース費、消耗品費、通信費、運搬費及びゴミ等の処分費用は契約額に含むものとする。

### （フリーダイヤルの設定）

#### ①電話番号の設定

A-PABと協議してフリーダイヤルの電話番号を設定する。

設定にあたっては、BS再編と関連するような番号があるかも含めて選択できるよう、電話事業者と交渉して対応すること。

②本電話番号の運用は、契約締結後速やかに実施し11月2日（月）から開通・運用させること。

### （再編の電話相談窓口での各要員の役割）

#### ①テクニカルスーパーバイザー（以下、TSVと言う）

TSVは、BSの送信・受信に技術的知識を有していると共に、衛星放送関連のコールセンター経験者が望ましく、かつ、今回のBS再編のスロット削減やトラポン移動に伴う受信機への影響について十分な知識と技能、また実施する再編ステップ毎の技術的な事象について十分な電話対応ができる能力を有する者。

②スーパーバイザー（以下、SVと言う）

SVは、BS再編の技術的な内容を習得すると共に、電話対応のオペレーター（OP）を助け、また相談内容についてTSVと連携を図り、適切な対応や迅速な回答となるようTSVを補佐する。

また、発生事象の的確な把握と対応内容の取りまとめを行い報告書の作成など、適切な電話相談窓口運用となるよう調整を行う者。

③オペレーター（以下、OPと言う）

OPは、BS再編用の視聴者対応QAの内容を理解し、視聴者からの電話相談を受け、その相談に対して適切かつ丁寧な対応を行う者。

（対応席数）

月毎のTSVおよびSV、OPの席数を下表に示す。

なお、この席数は、あくまで現時点における想定であり、繁忙時間帯はTSVも電話対応を行うなど、極力、入電に対する応答率を確保すること。

今後のBS再編の周知活動や受信機への影響の度合いによって、コール数の増大等が発生した場合は、回線数、対応席数の見直しなど、双方で協議することとする。

	11月	12月	1月	2月	3月
TSV	1	1	1	1	1
SV	1	1	1	1	1
OP	1	1	1	2	1

なお、BS再編のスケジュールは、公募時点では確定していないため、スケジュールの確定後に、オペレーターの席数について見直しを行うことがある。

また業務内容の「②窓口の運用」についても、開始時間の前倒し、終了時間の延長、また、土日、祝日にも窓口の運用を行う場合がある。（これらの場合は、体制および経費等について別途協議し、対応することとする）

（業務実施期間）

2020年11月2日（月） ～ 2021年3月31日（水）

（ただし、OP等への研修期間、電話応答システム整備等の期間は除く）

（業務報告書）

業務報告書（業務従事記録を含む）

(成果物)

要員体制、オペレーター研修の計画書、業務報告書など、関係書類を電子媒体（CD-R または DVD-R）に収録して、1枚を成果物として扱う。

(実施体制の報告)

契約締結後2週間以内に本業務の実施体制表を提出すること。

実施体制表においては、各実施項目の責任者や役割を明記した体制図及び秘密保持体制の案を包含すること。

(定期報告)

本請負の全内容について、1ヶ月単位で定期的に進捗報告等を実施すること。

A-PABと打合せを行った際には、その結果を議事録に取りまとめ、報告すること。

なお、A-PAB及び請負者の双方で合意し、議事録に記載した決定事項は本仕様書に記載された事項より優先することとする。

本請負の内容について、A-PABが指示する資料を作成すること。

その他不明な事項がある場合は、A-PABと相談の上、指示に従うこと。

これら業務の実施によって発生する機器リース費、消耗品費、通信費、運搬費及びゴミ等の処分費用は契約額に含むものとする。

(業務報告書および成果物の提出期限)

業務実施月の翌月10日までに業務報告書および成果物を提出する。

なお、業務請負契約書および本仕様書に記載の「納期」は、本項目の提出期限として定義する。

(業務報告書および成果物の納品場所)

納入場所： 一般社団法人 放送サービス高度化推進協会 (A-PAB)

B S再編 問い合わせ窓口業務担当 宛

住 所： 〒107-0061 東京都港区北青山1-2-3 青山ビル5F

(その他)

(1) 詳細については、A-PABと協議し、指示に従うこと。

(2) 請負者は、機密保持のため、本契約履行過程で生じた成果物及びA-PABから提供した資料等すべてのものについて責任をもって保管すること。

(3) 請負者は、機密保持のため、本契約履行過程で生じた資料、成果物及びA-PABから提供した資料等すべてのものについて、契約期間終了後、紙媒体のものは溶解処理し、また電子媒体のものも完全に消去して、再生できないようにして請負者の機関で責任をもって処分すること。

(4) 請負者は、本契約に関してA-PABが開示した情報（公知の情報を除く。以下同じ。）及び契約履行過程で生じた納入成果物に関する情報を本契約の目的以外に使用又は第三者に開

示若しくは漏洩してはならないものとし、そのために必要な措置を講じること。

なお、当該情報等を本契約以外の目的に使用又は第三者に開示する必要がある場合は、事前にA-PABに承認を得ること。(本件に関して知り得た事項については、外部に漏らさぬこと。)

(5) 本契約履行過程で生じた納入成果物に関し、著作権法第27条及び28条に定める権利を含む全ての著作権及びノウハウ(営業秘密)はA-PABに帰属し、A-PABが独占的に使用するものとする。ただし、請負者が本契約履行過程で生じた納入成果物に関し、著作権又はノウハウ(営業秘密)を自ら使用又は第三者として使用させる場合は、A-PABと別途協議するものとする。

なお、請負者はA-PABに対し、一切の著作者人格権を行使しないこととし、また第三者として行使させないものとする。

(6) 納入成果物に第三者が権利を有する著作物(以下「既存著作物」という。)が含まれている場合は、A-PABが特に使用を指示した場合を除き、当該著作物の使用に必要な費用の負担及び使用承諾契約に係る一切の手続を行うこと。この場合、請負者は当該契約等の内容について事前にA-PABの承認を得ることとし、A-PABは既存著作物について当該許諾条件の範囲内で使用するものとする。

(7) 本仕様書に基づく作業に関し、第三者との間に著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合は、当該紛争の原因が専らA-PABの責めに帰す場合を除き、請負者の責任、負担において一切を処理すること。この場合、A-PABは係る紛争等の事実を知ったときは、請負者に通知し、必要な範囲で訴訟上の防衛を請負者に委ねる等の協力措置を講じるものとする。

(8) 本仕様書に定めのない事項又は疑義の生じた事項に関しては、A-PABと協議の上、指示に従うこと。

(9) 業務を請負う者が、下請業者または他者へ再委託して本業務を行う場合は、A-PABとの契約締結時にその旨を申告すること。なお、本申告が無い場合は、下請けまたは再委託を行わずに本業務を行うものとみなす。

(10) 通信費・通話料は、別途実費を支払うので、電話料金等の請求明細または支払明細を添付すること。

(11) 作業に際して不明の点は、A-PABの指示に従うと共に、不明点について協議すること。

(12) 本業務に際して知り得た情報は秘匿するとともに他に流用しないこと。

以上

## 委託業者選定のための評価項目

A-PAB

番号	評価項目		評価要件	
1	委託業務実施体制	全体の統括能力	1	委託業務の統括体制等の整備
		組織・体制	2	委託業務の組織・体制
	当該委託業務の 遂行能力	業務計画	3	委託業務の計画性
		業務推進能力	4	全体の委託業務の推進能力
		業務管理能力	5	委託業務の管理能力
		報告・まとめ能力	6	業務報告等の作成能力
		苦情対応等	7	
		委託業務実施要員 (計画)	具体要員体制 (計画)	8
	見積書	要員数	9	要員数の過不足は無いか
		管理者数	10	管理者の過不足は無いか
		見積内容	11	見積の項目・内容は妥当か
			12	見積の単価は妥当か
		見積書額	13	
2	経 験	過去の類似業務の実績、経験等記載書類	14	過去の実績などの評価
3	安全対策・個人情報保護の実施		安全対策、個人情報保護の取組等は万全か	
4	内部監査、会計検査院の検査への協力		契約書での協力の約束が可能か	
5	現在の組織及び運営に関する事項を記載した書類		書類の有無	
6	現に行っている業務の概要を記載した書類		書類の有無	
7	その他参考となる事項を記載した書類		書類の有無	
				合計点

上記の評価点に従い、「BS再編のお問い合わせ対応窓口」業務の業務委託先の候補者を選考する。

(注) 評価点は、各項目につき、A-PABの基準により0点から10点の評価を採点する。

(注) 見積参加者が単独の時は、合計点が総計評点(満点)の半分に満たない場合は再公募とする。