

参加者の有無を確認する公募手続に係る参加申込書の提出を求める公示

令和2年10月15日

独立行政法人住宅金融支援機構契約担当役
財務企画部長 今村 弘明

次のとおり、参加申込書の提出を招請します。

1 当該招請の主旨

機構がお客さまコールセンター業務を実施する上で利用しているコールセンターシステム及び総合相談システム（以下これらを総称して「コールセンターシステム等」という。）のサービス提供業務の終了に伴い、現行のコールセンターシステム等が提供している機能と同等の機能を継続するため、導入・移行等業務及びサービス提供業務（以下これらを総称して「本業務」という。）を委託する必要があるため、4の応募要件を満たし、本業務の実施を希望する者の有無を確認する目的で、参加申込書の提出を招請する公募を実施するものである。

応募の結果、4の応募要件を満たすと認められる者がいない場合にあつては、本業務に必要な設備・システムを構築し、運用する能力を有する法人等（以下「特定法人等」という。）との随意契約による契約手続に移行する。

なお、4の応募要件を満たすと認められる者がいる場合にあつては、特定法人等と当該応募者に対して競争入札（総合評価落札方式）による提案書及び入札書の提出を要請する予定である。

2 業務概要

(1) 業務名

コールセンターシステム及び総合相談システムの更改等業務

(2) 業務内容

コールセンターシステム等のサービス提供業務の終了に伴い、現行のコールセンターシ

システム等が提供している機能を継続するため、本業務により委託するものである。

(3) 履行期限

契約締結日から令和4年6月30日まで

3 業務目的

コールセンターシステム（顧客からの電話に対する自動音声応答、自動振り分け、通話録音等を実施するシステム）及び総合相談システム（顧客から電話等で寄せられた相談・苦情等を記録することにより、相談情報データベースとして蓄積、集計等するシステム）が提供する機能の継続を目的とする。

ただし、コールセンターシステム等にAI技術を活用した音声認識及びFAQ検索の機能を追加するため、別途、FAQナレッジシステムを構築していることから、本業務でも当該FAQナレッジシステムと機能的に連携することを可能とすることが必要不可欠である。

4 応募要件

- (1) 当該契約を締結する能力を有しない者又は破産者で復権を得ない者でないこと。
- (2) 令和1・2・3年度（平成31・32・33年度）国の競争参加資格（全省庁統一資格）
「役務の提供等」の資格を有する者又は令和1・2・3年度（平成31・32・33年度）独立行政法人住宅金融支援機構競争参加資格
「役務の提供等」の資格を有する者であること。
- (3) 全省庁統一資格を用いて公募に参加する場合において、国土交通省から指名停止措置を受けており、当該処分の終期が到来していない者及びこれを代理人、支配人その他の使用人として使用する者でないこと。
- (4) 機構から競争参加停止等処分を受けており、当該処分の終期が到来していない者及びこれを代理人、支配人その他の使用人として使用する者でないこと。
- (5) 暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成

員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標榜ゴロ、特殊知能暴力集団等その他これらに準ずる者又はこれらの者と関係のある者でないこと。

- (6) 仕様書に記載した要件をすべて満たすことができる者であること。

5 手続等

(1) 担当部署

〒112-8570 東京都文京区後楽1-4-10
独立行政法人住宅金融支援機構
CS・事務管理部CS企画グループ
木村・甲野 電話 03-5800-8157

(2) 説明書等の交付期間、場所及び方法

① 交付期間

令和2年10月15日(木)から令和2年10月26日(月)まで(ただし、土曜日及び日曜日を除く。)

② 交付場所

10時から12時まで及び13時から16時までの間に(1)の場所において行う。

③ 交付方法

手交により交付する。

(3) 参加申込書の提出期限、場所及び方法

① 提出期限

令和2年10月27日(火)12時00分

② 提出場所

(1)に同じ。

③ 提出方法

持参又は郵送により提出すること。

(注1) 提出前に(1)の担当部署へ連絡を入れること。

(注2) 郵送による場合は書留郵便とし、①の提出期限までに到着していること。

(4) 参加申込書の審査結果の通知期限及び方法

令和2年11月11日(水)までに文書にて通知する。

6 その他

- (1) 手続において使用する言語及び通貨 日本語及び日本国通貨に限る。

- (2) 関連情報を入手するための照会窓口 5(1)

に同じ。

- (3) 当該応募者に対して競争入札（総合評価落札方式）による提案書の提出を要請する際の提出予定期限 令和2年12月2日（水）12時00分
- (4) 4(2)に掲げる競争参加資格の認定を受けていない場合も、5(3)により参加申込書を提出することができるが、入札書の提出時において、当該資格の認定を受けていなければならない。
- (5) 詳細は説明書による。

7 Summary

- (1) Subject matter of service : Renewal of our call center system etc.
- (2) Time-limit to the submission of application forms : 12:00, 27 October, 2020
- (3) Contact point for documentation relating to the solicitation : KIMURA and KONO, CS Planning Group, Department of CS and Administration, Japan Housing Finance Agency, 1-4-10 Koraku, Bunkyo-ku, Tokyo, 112-8570, Japan TEL 03-5800-8157