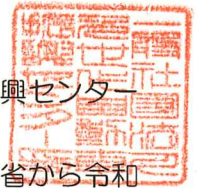


令和7年2月21日

入札告知

一般社団法人次世代自動車振興センター



一般社団法人次世代自動車振興センター（以下「当センター」という）は、経済産業省から令和7年1月15日に「令和6年度補正予算クリーンエネルギー自動車導入促進補助金」（以下「令和6年度補正 CEV 補助金」という）の補助事業者として採択され、令和7年2月3日に交付決定されました。また、当センターは経済産業省から令和7年1月15日に「令和6年度補正予算クリーンエネルギー自動車の普及促進に向けた充電・充てんインフラ等導入促進補助金（以下「令和6年度補正 CEV インフラ補助金」という）の補助事業者として採択されました。

これらの補助金の事業を実施するに当たり、コールセンター業務の外部委託に関し、下記のとおり入札を行ないます。

尚、当入札は、経済産業省から「令和6年度補正 CEV インフラ補助金」の補助事業者として交付決定されることを前提としております。

記

1. 件名

令和6年度補正 CEV 補助金（車両）及び令和6年度補正 CEV インフラ補助金（外部給電器）におけるコールセンター業務

※CEV：Clean Energy Vehicle（クリーンエネルギー自動車）の略

2. 仕様

別添仕様書のとおり

3. 入札迄のスケジュール

- |                   |                 |
|-------------------|-----------------|
| ・入札説明会            | 実施しない           |
| ・提案書、競争入札参加届などの提出 | 3月3日(水)15時までに提出 |
| ・入札               | 3月5日(金)15時開始    |

4. 提案書、競争入札参加届などの提出

次の書類を令和7年3月3日（水）15時までに当センター9階に提出  
（東京都中央区日本橋 1-16-3 日本橋木村ビル9階）

- ・提案書（仕様書に基づき、業務の実施方法の提案を所定用紙に記載したもの）
- ・競争入札参加届・誓約書
- ・情報セキュリティが確保されていることを証する書類（Pマーク認証取得証明書の写し）
- ・役務提供に関し、全省庁統一資格である「A等級」以上を有している資格証の写し
- ・会社概要

5. 入札

- ・入札の方式：応募者の提案書及び費用見積書に基づく総合評価方式
- ・日時：令和7年3月5日(金) 15時開始

※開始時刻後は入室できません。

- ・場所：当センター10階会議室

6. その他

- ・入札保証金 免除とする
- ・契約締結の要否 契約の締結は必要
- ・問合せ先：一般社団法人次世代自動車振興センター次世代自動車部 TEL:03-3548-3231

部長 鈴木宏一 suzuki.koichi@cev-pc.or.jp

※所定の用紙を送付致しますのでE-mailにてお問い合わせ願います。

以上

令和6年度補正 CEV 補助金（車両）及び  
令和6年度補正 CEV インフラ補助金（外部給電器）コールセンター仕様書

1. 契約の形態：席数を勘案した準委任契約とする。
2. 委託業務の内容
  - (1) R6年度補正 CEV 補助金（車両）、及び、令和6年度補正 CEV インフラ補助金（外部給電器）に関し、補助金申請者等からの電話での問合せ、クレームなどに対応する。必要に応じて、折り返し電話対応を行う。
  - (2) 入電件数、対応件数、並びに対応結果等について、メールなどで当センターの担当に毎日、報告する。
  - (3) コールセンターの体制、応答状況等について月 1 回開催する報告会にて報告、並びに改善提案等を行う。
  - (4) 上記報告会での検討結果、又は当センターからの要請に基づき、席数の増減が柔軟に行えるようにすること。（席数増減に伴う費用は別途調整）
  - (5) 1 席・日当たり40 件の対応を目安とする。
3. コールセンターの実施期間および体制
  - (1) 開始時期  
令和7年4月1日とする。但し、3月下旬にコールセンター業務ができるよう努めること。  
（詳細は別途調整）
  - (2) 終了時期  
原則令和8年3月末とする。但し、入電状況等により、前倒しすることもある。
  - (3) 対応時間  
平日9：00～17：15とする。土日祝日、及び、年末年始は休業とする。
  - (4) コールセンター体制及び対応席数  
コールセンター事業者で国内にコール業務実施場所及び設備を用意し、当初コール業務15席で対応する。
  - (5) 問合せ者全額電話料負担の固定電話又はナビダイヤルで対応し、インフォメーション設定が可能であること。
  - (6) オペレータ席数は、報告会での検討結果、又は当センターからの要請に基づき、席数の増減が柔軟に行える体制とすること。
  - (7) オペレータを総括管理し十分に指導できる管理者を配置すること。
  - (8) 業務マニュアルを作成し、オペレータを教育、指導する十分な体制を作ること。
  - (9) 十分なセキュリティ体制を有していること
  - (10) 業務に使用するパソコンは貴社のセキュリティに基づいたものを用意すること。また、当センターが指定する接続方法を確立でき、当センターが指定するアプリケーションをインストールできること。
  - (11) 他の補助金等のコールセンター業務の経験を十分持っていること。
  - (12) 震災発生など災害に備えたバックアップ体制を講じること。
  - (13) 経済産業省による検査がある場合、対応できること。
4. 入札書への記載内容 ※次の費用（税抜額）について記載すること。
  - (1) イニシャル費用  
コールセンターの設備費用などコール業務開設時にかかる費用
  - (2) オペレータ 1 席に係る費用  
1 カ月当たりオペレータ 1 席分の費用（管理者等の費用も按分してオペレータ 1 席分に追加）
  - (3) (1) イニシャル費用及び(2) 従量費用（オペレータ15名、12か月分）の合計費用  
以上