

企画書作成要領

「ゆうちょコールセンター等の覆面調査等の委託」

株式会社ゆうちょ銀行
コーポレートスタッフ部門
お客さまサービス推進部

本調達においては、企画コンペ方式による委託先の適切な選定を目的とし、以下に規定する要領に従って作成した企画書の提出を求めるものである。

なお、企画書の作成にあたっては、次の事項に留意すること。

- ・ 企画内容は仕様書の要求要件をすべて満たすものであり、かつ、企画書評価基準の評価観点に対する内容をすべて記載すること。
上記を満たさない企画書の評価は行わない。
- ・ 企画内容が簡潔に記載されていること。
- ・ 特段の専門的知識を要することなく企画内容を評価できるよう配慮すること。
- ・ 企画内容について、根拠又は参考となる資料を添付すること。

1 企画書の様式

- (1) 日本語で記載すること。
- (2) A4判縦の用紙に横書きとする。ただし、図表等を使用する場合は、A4判横の用紙も可とする。
- (3) 企画書は、表紙も含めて最大30ページとすること。
- (4) 目次及びページ番号を付与すること。
- (5) 社名の記載については、最終ページに照会先（担当者氏名、連絡先）と併せて記載することとし、その他のページには付記しないこと。
- (6) 下記「2 提案項目」の(2)にあるア～コについて、企画書の当該ページにインデックス（見出し）を貼付すること。
- (7) 企画書は、冊子（ファイル等に綴じる等でも可）にして7部及び電子データをCD-Rに保存したものを1部提出すること。

2 提案項目

- (1) 提案に当たっては、仕様書に定める要求要件をすべて満たす内容とし、企画書評価基準の各項目の評価観点を踏まえ、具体的かつ明確に記述すること。
- (2) 企画書の記述項目は以下のとおりとし、企画書における各章の見出しとして使用すること。
 - ア 目的の理解
 - イ 調査スケジュール
 - ウ 調査実施内容
 - エ 調査員の研修内容
 - オ 分析内容・分析体制
 - カ 調査実施・運営体制
 - キ 調査結果報告
 - ク 実績
 - ケ 見積額
 - コ その他

企画書評価基準

「ゆうちょコールセンター等の覆面調査等の委託」

株式会社ゆうちょ銀行
コーポレートスタッフ部門
お客さまサービス推進部

本評価基準については、「ゆうちょコールセンター等の覆面調査等の委託」の仕様書等に基づいて定められたものであり、評価に当たっては以下により行う。

1 評価項目

評価項目は、下表に定める項目とし、内容は仕様書に定める要求要件をすべて満たしていなければならない。一つでも、仕様書に定める要求要件を満たしていない場合は評価を行わず、当該企画案を不合格とする。

2 評価観点

評価観点は下表に定めるとおりとする。

3 取引先の決定方法

公募文のとおり。

企画書評価基準表

内容	評価項目	評価観点
全体	目的の理解	<ul style="list-style-type: none"> 本調査の目的を正しく理解しているか。
覆面調査	調査スケジュール	<ul style="list-style-type: none"> 調査項目の決定、調査員の研修等から調査実施、調査結果の報告まで、実施可能なスケジュールになっているか。
	調査実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 調査方法について、客観的な評価が可能となっているか。 調査員により、調査基準がぶれないような調査方法であるか。 調査内容は、CS向上に資する有益な内容であるか。
	調査員の研修内容	<ul style="list-style-type: none"> 調査員の研修体制が整っており、ゆうちょ銀行のCS、調査目的、調査項目、シナリオ等をきちんと理解させるカリキュラムとなっているか。 研修終了までに、次の事項を確認する体制になっているか。 <ul style="list-style-type: none"> ① 調査員が研修内容を正しく理解したこと。 ② 調査員が評価の品質を保つこと。
	分析内容・分析体制	<ul style="list-style-type: none"> 調査結果を、定性的・定量的に分析することが可能か。 調査員によるコメントの品質を確認する体制が整っているか。 当行から各種データが提供された場合、様々な方法で調査結果を分析することが可能か。
	調査実施・運営体制	<ul style="list-style-type: none"> 社内の責任体制、不測の事態の連絡体制は整備されているか。 調査員の調査における疑問や困難に対してフォローアップできる体制が整っているか。
	調査結果報告	<ul style="list-style-type: none"> カルテ報告書の具体的なイメージが分かるか。 ゆうちょコールセンター別カルテ報告書は、ゆうちょコールセンター等の問題点を改善するための調査分析等が具体的に確認でき、改善に向けた具体的取組事例等が示された内容となっているか。 調査全体報告書は、調査の概要や結果を確認できる内容となっているか。
全体	実績	<ul style="list-style-type: none"> 銀行（当行・都市銀行・信託銀行・地域銀行）又は金融機関に対する電話による覆面調査実績を十分に有しているか。 全国展開されている企業に対する覆面調査実績を十分に有しているか。
	見積額	<ul style="list-style-type: none"> 提案した企画と相応の見積りとなっているか。
	その他	<ul style="list-style-type: none"> その他、特に有益となる提案を評価する。