

仕 様 書

1. 件 名：「放送大学学生募集要項資料等の請求受付及び発送業務」委託
～WEB出願受付システムによる受付業務・システム作成も含む～

2. 委託期間：平成30年4月1日～平成33年3月31日

3. 業務委託概要

放送大学学園（以下、「本学園」という。）において平成30年度から平成32年度内における募集要項資料等の受付及び発送業務について、下記のとおり受託者に委託する。契約期間を3年間とする。

(1) 募集要項請求に対する受付業務（本学が指定した資料配布期間のみ）

- ①フリーダイヤルからの資料請求に対して受付する。
- ②ホームページ（モバイルサイト含む）からの資料請求に対して受付する。
- ③ハガキでの資料請求に対して受付する。
- ④本学園に直接、電話・FAX及びハガキ等で資料請求があったものに対して受付する。

(2) 募集要項資料等発送業務

- ①資料請求受付したものについて、必要な同梱・封入等を行い速やかに発送作業を行う。
- ②請求者からの資料発送状況等の問い合わせについては、カスタマーセンター（問い合わせ窓口）を設置し、全て真摯に対応する。
- ③募集要項等資料について、発送業務に支障が無いよう在庫管理を行う。

(3) 請求者情報等管理及び報告業務

- ①請求者情報については、受託者において一括データ管理を行い、本学園が必要なときに最新の情報を閲覧及び抽出できるものとする。
- ②請求者情報を基に本学園が必要とする集計レポートを作成して報告する。

(4) その他

- ①本学が指定した資料配布期間外については、指揮命令者と受付方法を協議の上、関係資料の参考発送を行うことができるものとする。
- ②本件に付随する内容において、必要と思われる事項が発生した場合には指揮命令者と協議の上、対処するものとする。

*上記(4)―①に関して資料配布の移行期間（年2回の学生募集締切後、3月頃と9月頃）に発生した資料請求について、資料配布期間再開とともに一斉発送の対応をおこなうものとする。

4. 業務作業内容等（本学が指定した資料配布期間のみ）

(1) 募集要項請求に対する受付業務

***29年度実績：93,000件[内③業務：2,700件]**

①フリーダイヤルからの資料請求受付

- イ) 本学園のフリーダイヤル番号を転送受付できる番号を有し、受託者スペースにて有人による資料請求受付を行うものとする。
- ロ) 受付時間は、毎日9:30～18:00は必ず有人対応とし、業務に支障のないよう十分に人員を配置すること。
受付時間外については自動音声にて案内するものとする。
- ハ) 本学園の出願業務について、募集要項等を熟読の上、業務に精通すること。放送大学に関しての一般的な問い合わせについては、大学案内、大学院案内等の記述を基に対応すること。
なお、詳細な内容の問い合わせについては、学園本部（代表番号）を案内するものとする。
- ニ) フリーダイヤルにて受付した請求者情報については、アンケート情報を含みデータ化するものとする。
- ホ) フリーダイヤルの電話代を除き、受託者スペースにおいて必要な設置経費は、受託者負担とする。

②ホームページ（モバイルサイト含む）からの資料請求受付（詳細別紙1）

- イ) 本学園が指定する募集要項資料等についての一般用資料請求WEBページ（PCサイト版及びモバイルサイト版）を受託者が作成し、資料請求受付するものとする。
- ロ) モバイルサイトは、3キャリア（docomo、au、ソフトバンクケータイ）に対応し、必要に応じQRコードの作成及び受付を行うものとする。
- ハ) 一般用資料請求WEBページは、SSL暗号化通信やIPS（不正侵入防御システム）等セキュリティ対策を講じているものであること。
- ニ) 一般用資料請求WEBページは、本学園が指示するお知らせ等についても掲載できるものとする。
- ホ) 一般用資料請求WEBページは、請求者情報のほか、本学園で指定

するアンケート情報も入力可能なものとする。

- へ) WEBページの作成及び管理に係る経費は、受託者負担とする。
- ト) 本学園が掲載しているインターネット広告に関して、広告の効果測定のためのタグの設置などの依頼があった場合は協力するものとする

③ハガキでの資料請求受付

- イ) 本学園にて作成した印刷物（ハガキ）による資料請求について、受託者スペースで直接受け付けが出来るものとする。
- ロ) ハガキにて受付した請求者情報については、アンケート情報を含みデータ化するものとする。

④業務用WEBページの作成及び本学園に直接、電話・FAX及びハガキ等で資料請求があったものに対する受付（詳細別紙2）

- イ) 受託者は、本学園業務担当者が直接に請求者情報を入力できる業務用WEBページを作成し、入力のあるものに対して受付するものとする。
- ロ) 業務用WEBページは、請求者情報のほか、本学園で指定するアンケート情報も入力可能なものとする。
- ハ) 業務用資料請求WEBページは、SSL暗号化通信やIPS（不正侵入防御システム）等セキュリティ対策を講じているものであること。
- ニ) 本学園から提供する電子データ（CSV又はエクセル形式）による請求者リストについて受付ができるものとする。
- ホ) WEBページの作成及び管理に係る経費は、受託者負担とする。

(2) 募集要項資料等発送業務

***29年度実績：93,000件（予測値）**

①資料発送業務

- イ) 上記4.（1）の方法にて受付したものについて、指揮命令者が指定する同梱・封入作業及び出荷ラベル印字・貼付等を行い速やかに資料を請求者へ発送するものとする。
- ロ) 資料の発送作業は、郵便により行い郵便局の集配業務を行っている日は、発送業務を実施するものとする。また、1日に最低2回は発送作業を行うこととする。（午前受付分・午後受付分）
- ハ) 請求者への資料到着目安は、原則として2～3日程度とする。

②資料発送状況等への問い合わせ対応

- イ) 上記4.（1）の方法にて受付し資料発送したものについて、受託者

スペースにカスタマーセンターを設置し、発送状況を正確に把握した上で、未着者からの問い合わせに全て対応するものとする。

- ロ) 宛先不明で返送されたものについては、カスタマーセンターで受付情報を再確認し、再発送するものとする。
- ハ) その他、発送に関して何かあれば指揮命令者と相談の上、処理対応する。

③資料の在庫管理

- イ) 本学園より発送委託された資料については、受託者スペースにて適正に在庫管理を行う。また、資料を保管するための経費については、受託者の負担とする。
- ロ) 不足が見込まれる資料については、業務に支障のないよう指揮命令者に追加請求するものとする。

(3) 請求者情報等管理及び報告業務

- イ) 請求者情報については、個人情報の取り扱いに十分注意を払い、受託者において一括してデータ管理を行うものとする。
- ロ) データ管理を行うためのサーバー等機器は、受託者スペースに設置し経費については受託者の負担とする。
- ハ) 本学園が必要とときにWEBを利用する方法で、最新の請求者情報を容易に閲覧及び抽出できるシステムを有するものとする。
- ニ) 情報閲覧等用のWEBページについては、SSL暗号化通信やIPS（不正侵入防御システム）等セキュリティ対策を講じているものであること。
- ホ) 請求者情報（アンケート情報含む）を基に本学園が必要とするクロス集計レポート等を作成して報告するものとする。

(4) その他

- イ) 出願受付締切間際の対応やその他本件に付随する内容において、必要と思われる事項が発生した場合には指揮命令者と協議の上、対処するものとする。
- ロ) 本学が指定した資料配布期間外については、指揮命令者と受付方法等を協議の上、関係資料の参考発送等を行うことができるものとする。
- ハ) 本件に付随する内容において、必要と思われる事項が発生した場合には指揮命令者と協議の上、対処するものとする。

5. 本学の指定する資料配布期間（学生募集スケジュール）予定

委託期間内の本学園の指定する主な資料配布期間（学生募集スケジュール）は、以下のとおりである。

●集中科目履修生募集

（学校図書館司書教諭資格取得に資する科目・看護師資格取得に資する科目）

- ・平成30年度配布期間：平成30年4月上旬～平成30年5月31日
- ・平成31年度配布期間：平成31年4月上旬～平成31年5月31日
- ・平成32年度配布期間：平成32年4月上旬～平成32年5月31日

●修士全科生、博士全科生学生募集

- ・平成30年度配布期間：平成30年6月中旬～平成30年9月上旬
- ・平成31年度配布期間：平成31年6月中旬～平成31年9月上旬
- ・平成32年度配布期間：平成32年6月中旬～平成32年9月上旬

●教養学部、修士選科生、修士科目生学生募集

- ・平成30年度第2学期配布期間：平成30年6月15日～平成30年9月20日
- ・平成31年度第1学期配布期間：平成30年12月1日～平成31年3月20日
- ・平成31年度第2学期配布期間：平成31年6月15日～平成31年9月20日
- ・平成32年度第1学期配布期間：平成31年12月1日～平成32年3月20日
- ・平成32年度第2学期配布期間：平成32年6月15日～平成32年9月20日
- ・平成33年度第1学期配布期間：平成32年12月1日～平成33年3月20日

6. 資料発送見込件数（概算）・・・・・・・・・・・・・・・・・・93,000件

平成29年度資料発送処理件数の実績数をもって本件の見込件数とする。

※媒体別件数は、別紙平成29年度資料発送処理件数参照

7. 指揮命令者について

本学園の指定する指揮命令者は、総務部広報課専門職員とする。

8. 実施体制

- （1）受託者は、本学園指揮命令者との連絡調整、及び業務を円滑に遂行させるために業務総括リーダー及びサブリーダーを選任し届け出ること。
- （2）受託者は、作業従事者及び受託体制を報告すること。また、体制に変更があった場合は、速やかに報告すること。

9. 業務委託経費について

(1) 処理手数料

本件の実施内容を全て満たすことが可能である1件あたりの処理単価(消費税及び地方消費税含む)に、実施月の処理件数を乗じた金額を算出し、実施翌月初旬に本学園に請求するものとする。

(2) 発送に伴う郵便料金について

発送に伴う郵便経費については、受託者が代行で支払処理を行い、実施月終了後に当月分を取りまとめ翌月初旬に証拠書類(件数報告等)とともに本学園に請求するものとする。

10. 受託条件

(1) プライバシーマークを取得していること。

(2) 大学入学関連資料の受付発送委託業務の実績が過去5年間に複数の大学と当該類似業務の実績があること。

(3) 受託者と郵便事業会社との間で、大量発送による割引契約を取り交わしており、本契約においても適用できるものであること。

11. その他

上記作業を委託するにあたり受託者は以下のことを満たし、実施できること。または、それらを証明するための必要書類が提出できること。

(1) 個人情報保護の重要性を十分に理解し、両者で別途「個人情報保護」の契約を締結するものとする。また、その取扱いについては細心の注意を払うこと。

(2) 受託者は、受託期間中に取得したデータについては、その機密保持に努めることができること。

(3) ①受託者は本業務の全てについて、一括して又は分割して第三者に請け負わせたり再委託してはならない。

②本業務の一部を第三者に対して請け負わせたり、再委託する場合、受託者は、あらかじめ所定の事項について本学園に申請した上で、承諾を得なければならない。

(4) この契約の事項について、本学園の承諾を得ないで第三者に継承してはならない。

(5) 本学園は必要に応じ、受託者が契約の内容について誠実に遂行しているかを実地確認することができる。

(6) 受託者は、この契約の実行上知り得た内容について他に漏らし、又は他の目的に使用しないこと。なお、この機密保持義務は、本契約終了後も継続できること。

以上