

仕 様 書

1. 件 名：「令和 6 年度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

2. 委託期間：令和 6 年 4 月 1 日～令和 7 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。）において令和 6 年度内における募集要項資料等の請求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 1 年間とする。

（1）募集要項請求に対する受付業務

- ①フリーダイヤルからの資料請求に対して受付・案内をする。
- ②ホームページ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。
- ⑤資料請求データをセキュアな専用ストレージを用意した上で、ネットを介し受付する。

（2）募集要項資料等発送業務

- ①受付した資料請求情報に基づき、必要な同梱・封入等を行い、速やかに発送作業を行う。
- ②資料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請求者情報および、資料請求や問い合わせ、発送等の件数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本学園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、参考用の関係資料の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 回の出願締切後、3 月頃と 9 月頃）における資料請求については、資料配布期間再開時に一斉発送の対応を行うものとする。

4. 業務作業内容等

(1) 募集要項請求に対する受付業務（予測値）

＊令和5年度実績（見込み）： 75,000 件[内③業務： 1,100 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) 電話受付稼働日は、平日（月～金曜日）および繁忙期（2024年6月初旬～9月中旬、11月中旬～翌3月中旬）の土曜日、日曜日ならびに国民の祝日に関する法律に定められた休日（12月30日～1月1日を除く）、受付稼働時間は各日 9:30～17:30 で必ず有人対応とし、業務に支障のないよう十分な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。ただし、事前に本学園から承諾を得た場合及び自然災害時当によるやむを得ない事由の場合はこの限りではない。
- ハ) 本学園の出願業務については、募集要項等を熟読の上、精通すること。放送大学に関する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、本学園本部（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。

②WEB ページからの資料請求受付

- 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 ページを受託者が作成し、資料請求受付するものとする。
- ロ) 一般用資料請求 WEB ページは、学部向け、大学院向け等、必要に応じ複数種を適宜設けられるものとする。
- ハ) 一般用資料請求 WEB ページは、iOS または android を搭載するスマートフォンいずれでも閲覧できるものとする。
- ニ) 一般用資料請求 WEB ページは、「https://」対応のほか、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) 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。
- ヘ) 一般用資料請求 WEB ページは、資料請求者情報のほか、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。
- ト) 一般用資料請求 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。
- チ) 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。

リ) 表示する媒体の順番、掲載する情報については、状況の変化に応じて本学園の要望を反映できる体制を構築するものとする。

③ハガキ等の印刷物での資料請求受付

- イ) 本学園にて作成した印刷物（ハガキ）等の物理媒体による資料請求については、受託者スペースで直接受付が出来るものとする。
- ロ) ハガキにて受付した資料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。
- ハ) 本学園に届いた印刷物については、個人情報保護できる移送サービスによって移送し、受付するものとする。その際の発送料金は、本学園負担とする。

④データでの資料請求受付

- イ) 受託者は、本学園からインターネットを通じて、CSV や Excel 等の表形式データおよび印刷物をスキャンした jpg 等の画像データ、pdf 等のファイル形式で複数の請求者データを一括受付するものとする。
- ロ) 受託者は、IP アドレス制限等によるセキュアなデータストレージ環境を用意し、運用する。データの受渡し等については運用マニュアル等を準備するものとする。
- ハ) データの仕様については、できるだけ本学の都合に合わせることにし、DB 登録のための変換処理作業は受託者にて行うこととする。
- ニ) ストレージ環境の整備に係る経費は、受託者負担とする。

⑤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

- イ) 受託者は、本学園の業務担当者が資料請求者情報を直接入力できる業務用 WEB ページを作成し、入力のあったものに対して受付するものとする。
- ロ) 業務用 WEB ページは、資料請求者情報のほか、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 WEB ページは、「https://」対応のほか、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) 業務用 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。
- ホ) 発送だけでなく、本学園から発送した請求者情報を DB にて受付・管理できるようにする。（発送はなし）
- ヘ) 業務用 WEB ページは、本部向け、学習センター向け、本部共済向けの 3 種類を用意するものとする。また要望に応じ適宜増減できるものとする。
- ト) 業務用 WEB ページは、入力者情報も DB に登録するものとする。
- チ) 表示する媒体の順番、掲載する情報については、状況の変化に応じて本学園の要望を反映できる体制を構築するものとする。

(2) 募集要項資料等発送業務（予測値）

＊令和 5 年度実績（見込み）： 75,000 件

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、宅配便等の配送会社により行い、配送会社が集配業務を行う日は発送業務を実施するものとし、1 日に最低 1 回は発送作業を行うこととする。
- ハ) 利用する発送サービスは、追跡機能を有するものとする。
- ニ) 利用する発送サービスは、局・営業所などに留め置きができるものとする。
- ホ) 利用する配送会社については、請求者が事前に認識できるよう、資料請求WEBページのわかりやすい位置に配送会社の名称を明記するものとする。
- ヘ) 複数の配送会社を利用する場合は、請求者が利用される配送会社を事前に容易に判別できるように、資料請求WEBページに条件等を明記するものとする。
- ト) 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、資料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、不足となる日を予測し、その日の 2 週間前までには、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) 資料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については、受託者スペースに設置するものとする。
- ハ) 本学園が必要なときに 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) 資料請求者情報（アンケート情報を含む）に基づき、本学園が必要とするクロス集計レポート等を作成し報告するものとする。

（４）その他

- イ) 出願受付期間終了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) 本学園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. 本学園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過去の資料配布期間は、以下のとおりである。なお、発送スケジュールは本学園から事前に指示するものとする。

●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）

- ・ 令和 3 年度配布期間：令和 3 年 4 月 1 日～令和 3 年 5 月 31 日
- ・ 令和 4 年度配布期間：令和 4 年 4 月 1 日～令和 4 年 5 月 25 日
- ・ 令和 5 年度配布期間：令和 5 年 4 月 1 日～令和 5 年 5 月 25 日

●修士全科生、博士全科生学生募集

- ・ 令和 3 年度配布期間：令和 3 年 6 月 10 日～令和 3 年 8 月 19 日
- ・ 令和 4 年度配布期間：令和 4 年 6 月 10 日～令和 4 年 8 月 19 日
- ・ 令和 5 年度配布期間：令和 5 年 6 月 10 日～令和 5 年 8 月 19 日

●教養学部、修士選科生、修士科目生学生募集

- ・ 令和 3 年度第 2 学期配布期間：令和 3 年 6 月 10 日～令和 3 年 9 月 14 日
- ・ 令和 4 年度第 1 学期配布期間：令和 3 年 11 月 26 日～令和 4 年 3 月 15 日
- ・ 令和 4 年度第 2 学期配布期間：令和 4 年 6 月 10 日～令和 4 年 9 月 13 日
- ・ 令和 5 年度第 1 学期配布期間：令和 4 年 11 月 26 日～令和 5 年 3 月 14 日
- ・ 令和 5 年度第 2 学期配布期間：令和 5 年 6 月 10 日～令和 4 年 9 月 12 日
- ・ 令和 6 年度第 1 学期配布期間：令和 5 年 11 月 26 日～令和 6 年 3 月 12 日

●その他、各種資格等に関する資料

- ・ 通年

6. 資料発送件数（見込み）・・・・・・・・・・75,000 件

令和 5 年度資料発送処理件数の見込み件数をもって本件の見込件数とする。

※発送件数の推移等は別紙資料を参照

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に、実施月の処理件数を乗じた金額を算出し、実施の翌月 10 日までに本学園に請求するものとする。

(2) 発送に伴う料金について

発送に伴う経費については、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 10 日までに証拠書類（件数報告等）とともに本学園に請求するものとする。

(3) システム月間利用料について

資料請求者データの受付、管理を行うプログラムおよびサーバーのシステム利用料については、実施月終了後に当月分の利用料をその他の請求と合わせて、本学園に請求するものとする。

(4) 追加作業に伴う料金について

前頁 4. (4) の イ) に該当する事例、例えば、正誤表等仕様書に定めのない資材などの追加封入を本学園が指示する場合など、追加の作業に伴う契約単価との差額については、指揮命令者と協議の上、本学園に請求できるものとする。

(5) 発送に伴う料金の変更について

契約期間中において社会情勢等による発送仕入れ費用の変更が発生する場合については、協議の上で契約を変更できるものとする。

10. 受託条件

- (1) プライバシーマークまたは情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS) 適合性認証を取得していること、もしくはそれに準ずる措置を講じていると認められること。
- (2) 過去 10 年間に年間 5 万件以上の発送件数を有する、本件に類似した資料請求受付発送業務の実績を 3 件以上有すること。なお、同一案件の年度が異なる契約は、1 件とみなす。(大学や専門学校等の教育機関や、国・地方自治体の案件を有する場合は、優先的に記載すること)

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、両方で別途「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。

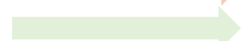
以上

資料請求受付・発送業務システム フロー

情報伝達手段



インターネットによる請求



インターネット以外による請求（電話・メール・葉書など）



デジタルデータ送信



紙データ送達

資料請求者

媒体

放送大学

資料請求者データ

入力業務・変換業務・手発送業務

資料請求受付・発送代行会社

資料請求者データ

受付・管理システム

資料発送

代行業務

一般

資料請求専用フリーダイヤル（転送）

資料請求葉書（転送）＊現状は本部処理

放送大学 公式ウェブサイト

外部ネット媒体
直接データ送信
スタディサプリ等

外部ネット媒体
間接データ送信
マイナビ等

学習センター
サテライトスペース

データ入力
（業務用WEB）
一部手発送

データ入力
（業務用WEB）
一部手発送

データ変換

データ確認のみ

手発送

データ入力
（業務用WEB）

本部

共済

国家公務員

公立教職員

私立教職員

連携団体

集団入学

国家公務員共済
（資料請求フォーム）

公立学校共済
（資料請求フォーム）

私学共済
取りまとめ

連携団体
取りまとめ

集団入学
取りまとめ

資料請求
情報受付

資料請求者
情報管理

資料発送
オーダー（手発送分を除く）

ピックアップ

梱包

発送

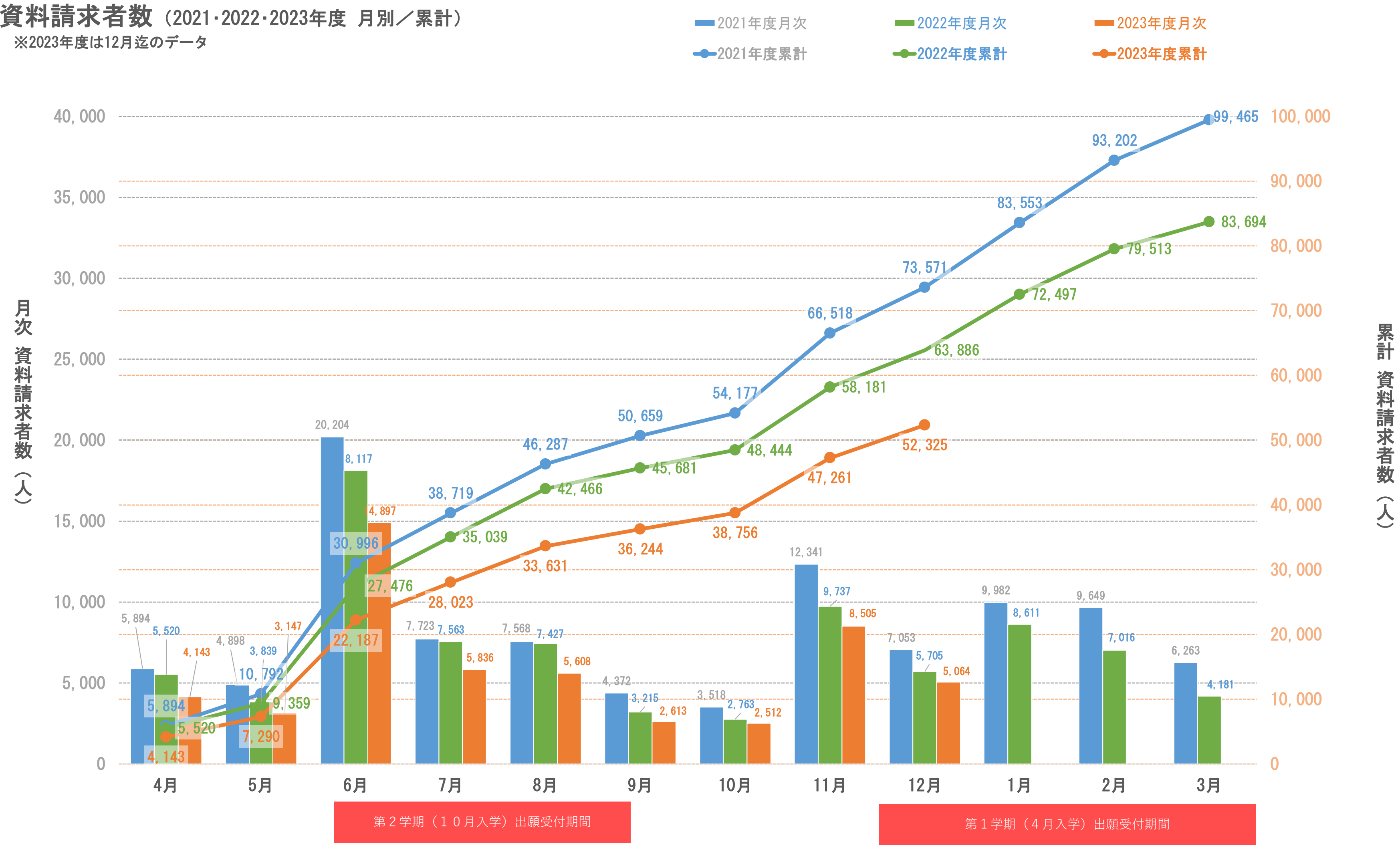
還付対応

資料保管

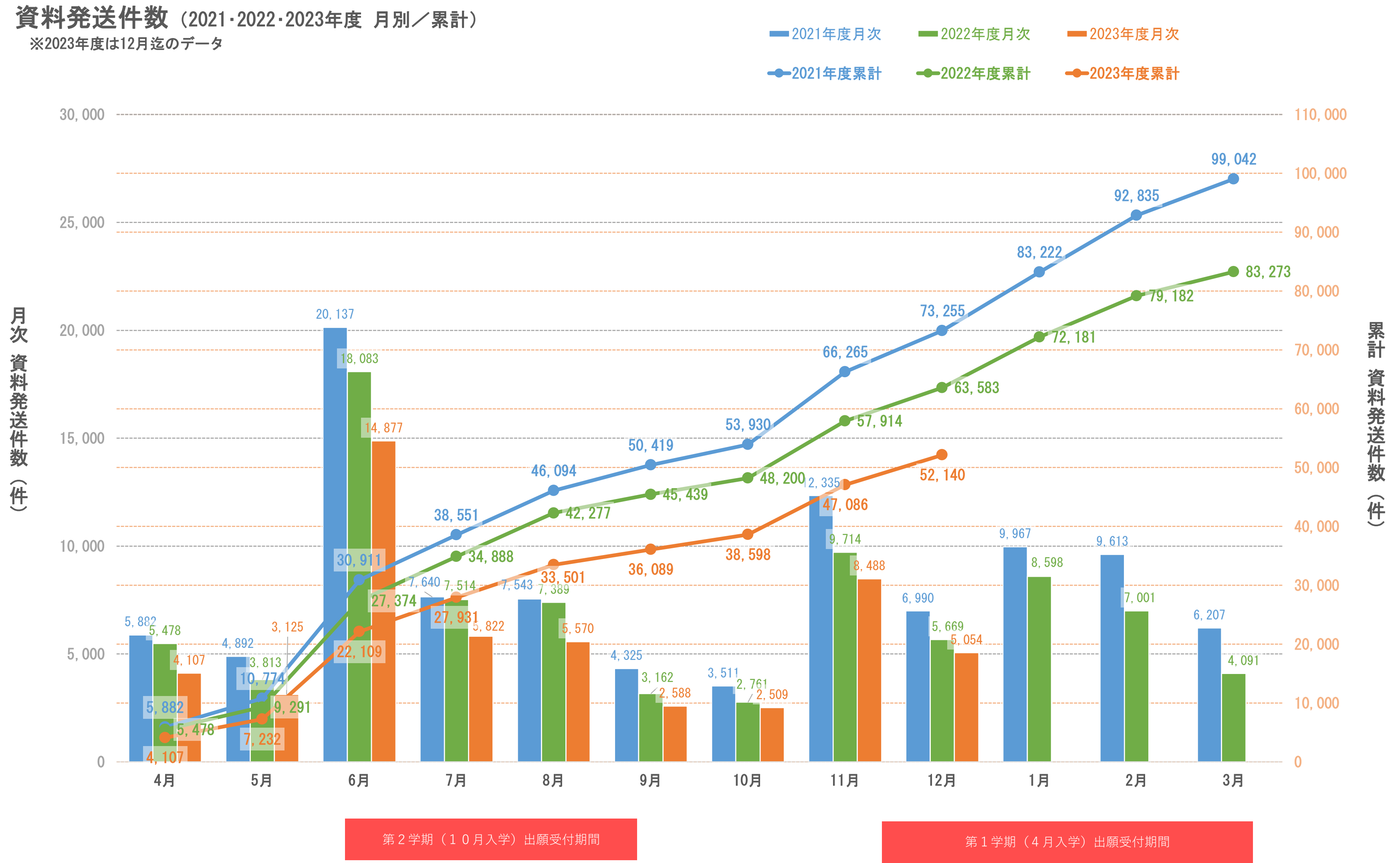
在庫管理

資料請求者
情報管理

資料請求者数（2021・2022・2023年度 月別／累計）
※2023年度は12月迄のデータ



資料発送件数（2021・2022・2023年度 月別／累計）
※2023年度は12月迄のデータ



【参考】フリーダイヤル過去8年分資料請求件数推移

媒体名	申込月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	年間合計	月平均	月最少	月最多
	年度	請求数	請求数	請求数	請求数	請求数	請求数	請求数	請求数	請求数	請求数	請求数	請求数	請求数	請求数	請求数	請求数
フリーダイヤル	2016	50	69	157	140	159	56	31	27	113	148	197	84	1,231	189	27	197
	2017	34	40	134	104	104	60	36	32	130	158	138	64	1,034	86	32	158
	2018	77	54	96	86	64	42	17	31	102	99	72	55	795	66	17	102
	2019	30	55	135	63	74	34	16	43	52	78	62	39	681	57	16	135
	2020	26	34	49	39	61	31	11	32	23	71	111	57	545	45	11	111
	2021	25	27	49	27	51	13	7	25	19	33	61	30	367	31	7	61
	2022	8	13	22	31	51	22	8	10	29	18	21	3	236	20	3	51
	2023	15	7	27	13	10	4	5	14	-	-	-	-	95	12	4	27

