

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

2. 委託期間：令和 3 年 4 月 1 日～令和 4 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 3 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2年度実績：97,000件[内③業務：1,200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9:30～17:30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。
- 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、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。
- ヘ) 本学の学生サポートセンター稼働日は必ず資料受付・発送を行うものとする。特に夏季については、締め切りの都合上、資料受付・発送は継続する。

②ホーム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、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、個人情報を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とし、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及び管理に係る経費は、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。
- ハ) 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

*令和 2 年度実績： 97,000 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のものについて、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) 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) 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し、経費は受託者の負担とする。
- 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）

- ・平成31年度配布期間：平成31年4月1日～令和元年5月25日
- ・令和2年度配布期間：令和2年4月1日～令和2年5月31日

●修士全科生、博士全科生学生募集

- ・令和元年度配布期間：令和元年6月15日～令和元年8月20日
- ・令和2年度配布期間：令和2年6月15日～令和2年8月20日

●教養学部、修士選科生、修士科目生学生募集

- ・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17日
- ・令和元年度第2学期配布期間：令和元年6月15日～令和元年9月20日
- ・令和2年度第1学期配布期間：令和元年11月26日～令和2年3月17日
- ・令和2年度第2学期配布期間：令和2年6月10日～令和2年9月15日

●その他、各種資格等に関する資料

- ・通年

6. 資料発送見込件数（概算）・・・・・・・・・・・・・・・・・・97,000件

令和元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、別紙令和元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、実施の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。

(3) 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を取得していること。
- (2) 過去5年間に、複数の大学と大学入学関連資料の受付発送委託業務もしくはその疑似業務の実績があること。

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