

## 2025年日本国際博覧会 万博 ID ユーザ対応業務委託 仕様書

### 1. 業務概要

#### (1)業務名称

2025年日本国際博覧会 万博 ID ユーザ対応業務委託（以下、「本業務」という。）

#### (2)業務目的

本業務は、2025年日本国際博覧会の開催に向けて公益社団法人2025年日本国際博覧会協会（以下、「協会」という。）が入場チケットの購入等に必要な万博 ID に関するお客様（ユーザ）からの電話やメールでの問合せ対応を行うことで、お客様満足度の向上、万博 ID および入場チケットの普及拡大を目的とする。

### 2. 契約期間

2024年4月1日～2025年11月14日

第1期：2024年4月1日～2024年9月30日

第2期：2024年10月1日～2025年3月31日

第3期：2025年4月1日～2025年11月14日

※本業務継続の必要がなくなった場合は、上記、第2期および第3期の契約をしない場合がある。

### 3. 委託上限金額

第1期から第3期合わせて74,000,000円（税抜）

### 4. 委託内容

#### (1)事務局開設・事務局運営およびコンタクトセンター運営

受託者は、契約締結後速やかに以下の通り運営業務を統括する事務局（以下「事務局」という。）を開設し、適正かつ確実な業務遂行体制を構築すること。

なお、事務局については日本国内に設置すること。

全体の管理業務を行い、コンタクトセンター運営に関し責任を負う管理者を1名選任し、協会との連絡調整を行うものとしてコンタクトセンターに常駐させること。ただし、詳細は協会と協議の上、決定すること。

①事務局およびコンタクトセンター運営期間は、契約締結日から最大2025年11月14日までとし、期間を3つ（第1期から第3期）に分けることとする。

（第1期）

期間：2024年4月1日から2024年9月30日まで

時間：平日 9:00-17:00

(第2期)

期間 : 2024年10月1日から2025年3月31日まで

時間 : 2024年10月1日から2025年2月28日まで 平日 9:00～17:00

: 2025年3月1日から2025年3月31日まで 全日 9:00～17:00

(第3期)

期間 : 2025年4月1日から2025年11月14日まで

時間 : 2025年4月1日から2025年4月12日まで 全日 9:00～17:00

: 2025年4月13日から2025年10月13日まで 全日 9:00～22:00

: 2025年10月14日から2025年11月14日まで 平日 9:00～17:00

第1期については、期間の最初3週間程度、協会の指定した場所(大阪市内を予定)で万博IDの研修、実務訓練を実施することとし、最低限3名受講すること。本研修、実務訓練完了後、約1週間の準備期間を経て2024年5月1日頃からコンタクトセンターを稼働させることとする。なお、受講に係る費用は受託者が負担するものとする。

- ②協会と緊密に連携するため、事務局には常に連絡の取れるスタッフを配置すること。
- ③受託者は、本事業が円滑かつ正確に進行できるよう協会や協会が運営する総合コンタクトセンター等との緊密な連携のもと、協会へ適切に報告を行うこと。

(2)お客様からの相談・問合せ対応

- ①設置に係る事務所の借り上げ、机、椅子、光熱費、パソコン(ウイルス対策ソフト含)など必要なものは全て受託者負担により行うこと。
- ②万博IDに関する電話およびメールを受ける環境を準備し、お客様からの電話やメールの問合せには極力受託者単独で回答すること。お客様へは親身にわかりやすい内容で回答すること。またお客様からの要望があった場合に限りお客様へ架電すること。お客様へ架電は受託者負担により行うこと。
- ③お客様に対応するオペレータは、パソコンやスマートフォン、タブレットなどの設定や操作などのICT知識を有しており、可能な限りお客様の困りごとが解決するまで誠意をもって対応を行うこと。また、お客様からの意見や苦情に対しても、傾聴するなど誠意ある丁寧な対応を行うこと。
- ④電話に出るまでの応答時間は10秒以内とし、その他のコンタクトセンターの指標については、国際博覧会にふさわしい一定の品質を保つよう努めること。
- ⑤コンタクトセンターに専用電話回線を設置し、適切な回線数を確保し、人員を配置すること。運営時間内の電話同時対応数を表す最大座席数は以下の通りとし、最大座席数の数までは必ず受電しお客様対応すること。最大座席数以上に同時に受電した場合の対応については、協会と協議を行い、協会の指示に従うこと。

(第1期)

2024年4月1日～2024年6月30日 : 最大座席数2

2024年7月1日～2024年9月30日 : 最大座席数4

(第2期)

2024年10月1日～2024年11月30日 : 最大座席数 4

2024年12月1日～2025年1月31日 : 最大座席数 5

2024年2月1日～2025年3月31日 : 最大座席数 6

(第3期)

2025年4月1日～2025年10月13日 : 最大座席数 9

2025年10月14日～2025年11月14日 : 最大座席数 1

- ⑥各期が始まる前、または各期の途中で、協会が最大座席数の変更、運営時間などの変更を希望する場合は、協会と協議のうえ、受託者は座席数の変更や運営時間の変更などの対応を行うこと。また変更した場合の価格は、応札時の価格を参考に協議し、別途契約などを行うこととする。なお、協会側が変更を希望する場合は、変更する日の30日前に受託者に通知することとする。
- ⑦メールの問合せに関しては、原則、メール受信日の翌営業日には返信すること。翌営業日に返信できない場合は、協会と協議を行い、協会の指示に従い対応すること。電話と同様、お客様へは親身にわかりやすい内容で返信すること。
- ⑧協会が準備する「万博ID管理者システム」を利用し、お客様が登録している万博IDの内容の確認や修正などの対応を行うこと。「万博ID管理者システム」は、インターネット環境で接続し利用できるが、本システムを利用するためのインターネット環境など必要なものは全て受託者負担により行うこと。
- ⑨日本語以外に英語の電話および英語のメールの問合せにも対応すること。
- ⑩苦情が多いなど、受託者のお客様対応に関して課題があると協会が判断した場合は、協会と受託者で協議の上、速やかにお客様問合せの対応方法の見直しなど対策を講じるとともに、必要に応じて、協会担当者によるコンタクトセンターなど場所への立ち入りを受け入れること。

### (3)対応マニュアル作成

- ①運営にあたり、受託者は協会と連携しコンタクトセンター稼働までに対応マニュアル等を作成すること。
- ②対応マニュアルに想定のない問合せがあった場合は、必要に応じて協会に相談した上で対応すること。

### (4)報告書等の作成

- ①日々の問合せ対応などを記録、管理するための「受付簿」を作成し、全ての対応について記録、管理を行うこと。また、セキュリティ面を考慮しつつ、協会からリアルタイムに「受付簿」を閲覧できるような仕組みを準備すること。お客様との電話対応やメールでのやり取りについて契約期間中は全て保存しておき、協会の求めに応じて開示できるようにすること。協会から指示があった場合は受付簿をデータとして即座に協会へ提出すること。

- ②受付件数や主な問合せ内容、対応実績などを記載した「日報」を翌営業日までに協会まで提出すること。
- ③受付件数や主な問合せ内容、対応実績に加えて、問合せの傾向分析、問合せ対応上の課題や対策案などを記載した「週報」を提出するとともに、協会への状況報告などのための打合せを翌週に週1回以上開催し運営すること。
- ④受付件数や主な問合せ内容、傾向分析、対応実績、問合せの傾向分析、問合せ対応上の課題や対策案などを記載した「月報」を月末日の翌5営業日以内に提出すること。
- ⑤各期の契約終了後、速やかに期間内の業務を統括した「最終報告書」を作成の上、協会に提出すること。
- ⑥上記以外に協会からの求めに応じて適宜報告書の作成および提出、場合により説明を行うこと。
- ⑦万博IDシステムの改良など、問合せに対する回答内容など変更になった場合、協会からの指示に従い回答例を変更し対応すること。
- ⑧全ての報告書の様式については、協会の指示に従うこと。

## 5. 運営場所およびセキュリティ要件

- (1)運営場所において停電等の発生により、コンタクトセンター業務を継続することが困難となった場合、他の運営場所で業務を継続可能とするなどの対策を講じていること。
- (2)電話交換機又はサーバなどの機器類を設置する場所は、免震床などの耐震対策を講ずるとともに、防火措置などが施され、水害、埃、温度、湿度などの影響を可能な限り排除した場所とすること。また、機器類に影響を与えない消火剤を使用した消火設備が設置されていること。
- (3)オペレーションルーム、システムサーバなどの本委託事業の情報を扱う部屋などへの入退室は、許可された者のみとし、IDカードや多要素認証などを用いた入退室管理が行われていること。また、入退出の様子を防犯カメラなどにより監視できること。
- (4)お客様対応をするオペレータが業務を円滑に行える十分なスペースを有すること。また、増席した場合に連続したスペースの確保が可能であること。
- (5)本業務において、データを取り扱うに当たり、下記の事項を遵守すること。
  - ①本業務に関わる全てのデータ（以下「全てのデータ」という。）については、本業務担当者以外の第三者が容易に解読できないように暗号化処理を行うこと。
  - ②本業務の作業を行う部屋は施錠できるものとし、全てのデータの室外持ち出しを禁止すること。
  - ③パソコン使用時はIDとパスワードなどにより、本業務従事者のみが操作できる措置を講じること。
  - ④協会の求めに応じて、協会担当者によるコンタクトセンターなど情報を扱う場所への立ち入り検査を受け入れること。

- (6)情報セキュリティ対策のための社内ルールを定め、その内容を業務従事者に周知徹底すること。
- (7)本業務において発生する廃棄物の処理においても、情報漏洩防止の対策を行うこと。
- (8)本業務に関わる受託者のシステムなどの操作ログや各種記録について、協会が求める期間中は全て保存しておき、協会の求めに応じて開示できるようにすること。協会から指示があった場合は即座に協会へ提出すること。
- (9)本業務の実施にあたり、別途協会が定めるセキュリティ要件一覧表を遵守しなければならない。その上で、本業務の特性を考慮したものとする。ただし、適用が不可能な項目がある場合は、合理的な理由とともに代替策を示すこと。また、本業務の実施にあたり、本セキュリティ要件を維持するために必要な手段についても示すこと。
- (10)協会のセキュリティ要件一覧表と本仕様書の内容に不整合があった場合、または協会のセキュリティ要件一覧表の改定により本仕様書の内容と不整合が生じた場合、当該セキュリティ要件の見直しを協会と協議し、承諾を得ること。
- (11)情報セキュリティ水準を維持するため、セキュリティソフトの更新など新たに発生した脅威などへの的確な対応を行うこと。