

豊明市収納コールセンター業務委託プレゼンテーション及びヒアリング審査結果

区分	評価項目	内容	配点	株式会社アイ・シー・アール	A
			満点		
1.業務実績	業務件数、収納実績	収納コールセンター業務における契約件数及び収納実績	20×7名 140点	95	83
2.実施体制	人員配置	業務における人員配置と欠員対応	20×7名 140点	87	87
		採用の考え方、人員確保策、定着の方策			
	管理者及び従事者	柔軟な実施体制、管理者の知識、経験、実績、研修計画			
3.運営方法	架電による催告	業務対応の基本的姿勢、応対手順	20×7名 140点	90	90
	電話番号の取得	電話番号の取得方法			
	トラブル対応	トラブル対応策、防止策			
	個人情報保護	情報漏洩対策、守秘義務の徹底策			
4.収納向上策	収納率向上の提案	仕様にとらわれない効果的な独自手法の提案、その効果と実績	20×7名 140点	90	88
5.見積金額	見積金額、明細書	価格の妥当性、見積金額3か年全体額と年度別の明細	20×7名 140点	86	90
合 計			700点	448	438
総 合 評 価				1	2