

## 見積競争公告

次のとおり見積競争に付します。

平成25年8月28日

全国健康保険協会  
理事長 小林 剛

### 1 調達内容

#### (1) 調達件名及び数量

船員保険電話対応研修 一式

#### (2) 仕様等

仕様書による。

#### (3) 履行期限

平成25年10月31日(木)

#### (4) 見積競争方法

見積金額は総価とする。

仕様書の業務を実施するために必要な全ての経費(講師の旅費等も全て含む)を見込んだ見積書を提出期限内に提出し、最低価格をもって見積書を提出した者を契約の相手方とする。落札決定に当たっては、見積書に記載された金額をもって落札判定を行うので、参加者は、消費税等に係る課税事業者であるか免税事業者であるかを問わず、見積もった金額の105分の100に相当する金額を見積書に記載すること。

### 2 見積書の提出場所等

#### (1) 見積書提出先及び仕様書配付場所

〒102-8575 東京都千代田区九段北4-2-1

全国健康保険協会経理グループ 担当 中澤 尚弘

電話 03-5212-8214(直通)

(仕様書はホームページ上でダウンロード可)

#### (2) 仕様書の内容に関する問い合わせ先

全国健康保険協会船員保険部船員保険企画グループ

担当 別府 電話 03-6862-3061(直通)

#### (3) 見積書提出期限

日 時 平成25年9月6日(金) 午前11時00分

※郵送の場合も上記日時までに必着とする。

### 3 その他

(1) 見積書には、事業所名・代表者名を記載し、代表者印を押印し、全国健康保険協会宛て提出すること。記載漏れ、押印漏れ又は判読不能のものは無効とする。

(2) 提出後の見積書の差替え、変更又は取消しをすることはできない。

(3) 見積結果は当協会受付前に掲示する。(※決定業者のみ別途連絡する。)

# 船員保険電話対応研修に係る仕様書

## 1. 業務の概要

### (1) 研修の目的

全国健康保険協会船員保険部（以下「協会船保部」という。）は、加入者等からの様々な問合せや相談などについて、対応のほとんどを電話より行ってところである。しかしながら、電話による対応については、対面と異なり、加入者等が要求するニーズを的確に把握し、回答や説明を行うことが難しく、一方、対応の善し悪しにより協会船保部に対する満足感もしくは不満足感といった印象を与えてしまう可能性がある。

本研修では、船員保険部職員を対象に、協会船保部に属する職員として、日々、プロ意識を持ち、責任ある電話対応ができるように、その基礎を学ぶことによって、職員の電話対応の平準化及び応接態度の改善や向上を図り、もって加入者の満足度の向上に資するため、電話対応研修（以下「研修」という。）を実施する。

### (2) 委託業務の概要

上記(1)「研修の目的」を踏まえ、下記2(1)「研修内容」に則した研修カリキュラム、研修において使用するテキスト及びその他の教材（以下「テキスト等」という。）の作成から講師派遣、研修の実施、研修実施報告までの一連の業務を委託する。

## 2. 研修内容等

### (1) 研修内容

研修内容については、以下の事項に重点をおいた研修とすること。

- ① 電話対応（クレーム対応を含む。以下同じ。）とCS（顧客満足）の重要性
- ② 電話対応を行ううえでの基本的な動作及び留意点（特に言葉使い）
- ③ 船員保険部における電話対応の現状把握及び課題認識並びに改善方法
- ④ 電話対応の良い例、悪い例
- ⑤ 電話対応をさらにスキルアップするための方法

なお、④については、具体的な例を音声や映像により講義すること。

【研修のイメージ】

目 的	方 法
○CS（顧客満足）の重要性を理解する。	<u>講義</u> ・CSとは ・電話対応と組織イメージ ・対面対応と異なるポイント 等
○協会船保部における電話対応の現状把握や課題を認識し、改善策を考える。	<u>テーマを用いたグループ討議</u> <u>【テーマ】</u> ・第一声 ・声の質 ・言葉使い ・イントネーション ・聞き方 ・電話の切り方 等
○電話対応の良い例、悪い例を理解する	<u>講義</u> 具体的な例を音声や映像により紹介 ※音声や映像は受託者が準備すること
○基本的な電話対応を理解する	<u>講義</u> 現状把握・課題認識を踏まえた電話対応方法 等
○基本的な電話対応を習得する	<u>グループ演習</u> 要領を得た電話対応のためのポイント 等
○さらなるスキルアップのための方法を理解する	<u>講義</u> スキルアップのためのポイント 等
○まとめ	<u>講義</u> 今後活かす方法や自己啓発意識の喚起 等

(2) 受講対象者  
船員保険部職員（約 50 名）

(3) 実施時期  
平成 25 年 10 月中旬の 2 日（2 回）  
ただし、1 日（1 回）あたりの受講者数は約 25 名、研修時間は 13 時から 17

時までの4時間とし、研修はいずれの日も同じ内容とすること。

なお、詳細については、受託者と協議のうえ決定する。

(4) 研修会場

東京都千代田区富士見 2-7-2 ステージビルディング 14 階

全国健康保険協会 本部共用会議室

### 3. 要求事項等

(1) 研修実施計画書の作成について

上記2「(1)研修内容」について、具体的な実施内容及び実施方法等を記載した研修実施計画書を作成すること。

(2) 講師の選定について

① 講師の選定にあたっては、以下の条件を満たすこと。

ア 協会船保部の事業及び業務上の特色を十分に理解していること。

イ 研修内容について、十分な経験・実績を持ち合わせていること。

ウ 研修は講義による座学中心ではなく、ワークやロールプレイを取入れること。

エ ワークやロールプレイ等において、指導・助言できる技能を有すること。

オ 質疑応答できる技能を有すること。

② 登壇予定の講師プロフィール及び直近1年間における同様の研修実績を研修実施計画書と併せて提出すること。

③ 登壇予定の講師について、協会が講師の実績が不十分である等を理由として変更を申し出た場合は、柔軟に対応すること。

(3) テキスト等について

① テキスト等の内容等については、研修実施前に協会と十分に協議したうえで作成すること。また、協会の要望に応じて柔軟に対応すること。

② 研修で使用するテキスト等については必要数量（受講者数分及び予備2部）を受託者が準備（印刷製本を含む。）すること。また、電子データを併せて提出すること。

(3) 研修で使用する機材について

研修で使用する機材、用具等のうち、マイク、ホワイトボード、プロジェクター、投影用スクリーン、その他協会船保部が準備すると指定するものを除き、受託者が準備すること

## 4. 成果物等

### (1) 成果物

- ① 研修実施に向けて協会船保部と協議し、最終的に確定した研修実施計画書及び研修実施報告書を成果物とする。なお、成果物の詳細、納品時期については、協会船保部と協議のうえ決定することとし、印刷数量は各々2部とし電子媒体（CD-R）でも納品すること。
- ② 委託業務における成果物の著作権は、著作物の完成と同時に受託者から協会船保部に譲渡されるものとする。
- ③ 成果物及びテキスト等に第三者が権利を有する著作物（以下「既存著作物」という。）が含まれる場合には、協会船保部が特に使用を指示した場合を除き、当該著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約に係る一切の手続きを受託者が行うこと。この場合、受託者は当該契約の内容について、事前に協会の承認を得ることとし、協会船保部は既存著作物について、当該許諾要件の範囲内で使用するものとする。

なお、仕様書に基づく作業に関し、第三者との間に著作権に係る権利侵害の紛争が生じた場合には、当該紛争の原因が専ら協会船保部の責に帰す場合を除き、受託者の責任、負担において一切を処理すること。この場合、協会船保部は係る紛争の事実を知ったときは、受託者に通知し、必要な範囲で訴訟上の防衛を受託者に委ねる等の協力措置を講ずるものとする。

### (2) 納品場所

〒102-8016 東京都千代田区富士見 2-7-2 ステージビルディング 14 階  
全国健康保険協会船員保険部 船員保険企画グループ

## 4. その他

- (1) 委託業務の目的を達成するため、仕様書に明示されていない事項で必要な作業等が判明したとき又は委託業務の内容を変更する必要があるときは、協会船保部と受託者が協議のうえ決定すること。
- (2) 個人情報の利用制限  
受託者は、委託業務の実施に関して知り得た個人情報を秘密として保持し、第三者に対し開示・漏えい等してはならず、また委託業務の履行以外の目的に個人情報を利用（複写・複製・加工・社外持出し等を含む。）してはならない。
- (3) 秘密保持
  - ① 受託者は、委託業務に関して協会が開示した情報（公知の情報を除く。以下同じ）又は委託業務の実施に関して知り得た情報を協会船保部に事前の書面による承諾を得ることなく、第三者に対し開示、漏えい等してはならず、

また委託業務の履行以外の目的に秘密情報を利用（複写・複製・加工・社外持出し等を含む。）してはならない。

- ② 受託者は、委託業務を実施するにあたり、協会船保部から入手した資料等については、一部又は全部の如何を問わず複写複製等を行うことができないものとし、複写複製等の防止措置を講じなければならない。ただし、複写複製等を行うことが必要である場合については、あらかじめ協会船保部の承諾を得て行なうことができるものであること。また、複写複製等を行った場合においては、当該複写複製物についても適正な取扱いを行うこと。