

提案依頼書

1、件名

「日本財団コールセンター運営業務」

2、目的・背景

当財団はポートルースの収益の一部を原資として非営利組織等の活動に資金を提供する助成事業を実施している。助成事業は非営利団体（以下、団体）からの申請に始まり、審査・契約・事業実施・事業完了・監査という一連の流れを経て完結する。

助成事業における業務フロー・手順を抜本的に見直し、申請や報告などの手続きをいつでも・どこでも行える「日本財団助成ポータル」（以下「助成ポータル」）を2024年9月より運用している。同様に、寄付の受入れにおいても、寄付申し込みや各種手続きをオンラインで行える寄付システム（寄付ポータル）を運用している。

これにより、助成金の申請・契約・報告に関する問合せや、寄付に関する問合せが一定数オンラインで完結するようになったが、依然として問合せは多く、加えて財団の代表電話には事業・活動全般に関する問合せが発生している。

本件は、助成ポータル関連の問合せに加え、代表電話や寄付総合窓口など、財団全般に関する問合せ対応を集約するとともに、急速に発展するAI技術（生成AI、ボイスボット等）を積極的に活用することで、業務効率化及び品質標準化を図り、当財団業務に関する一層の情報公開を推進することを目的とする。

3、期間

2026年3月1日～2027年4月30日

4、業務内容

(1) 体制構築業務（2026年3月）

- コールセンター運営に必要な電話・インターネット環境、什器・備品の調達・構築
- 電話番号については当財団にて保有しているものを使用し、受託者側の作業拠点に転送することを想定している。
- 募集要項、寄付申込ページ、FAQ、想定問答集の整理・チェック
- 日本財団全般の問合せ対応業務マニュアルの作成（2026年4月以降も必要に応じて随時更新し、下記6記載の成果物として最終納品するもの）

(2) 問合せ対応業務（代表電話・助成ポータル・寄付窓口）

- 下記のコールセンターを設置し、入電したものはIVRで分類整理の上、表1の問合せ対応業務一覧の通り対応する。
- 問合せに対応するために、当財団公式サイトや助成ポータル等の情報を必要に応じて確認、問合せの一次回答に向けて十分な準備を行うこと。

表1 問合せ対応業務一覧

項目	業務内容
問合せ対応	・電話はIVRにより分類 ①助成事業に関する問合せ ②寄付に関する問合せ：寄付（チャリティ自販機、歯科金 属寄付含む）に関する内容 ③その他日本財団全般：財団の概要、組織構成、助成事業の申請など

	<ul style="list-style-type: none"> ・問合せフォームは自動通知で受信 ・利用者からの問合せ(電話または問合せフォーム)に対し、FAQ やマニュアル等の各種資料を活用して電話またはメールにて一次回答を行う。 ・問合せの対応履歴管理を行う
エスカレーション業務	<ul style="list-style-type: none"> ・一次回答で解決できない場合、利用者からの問合せの内容に応じて、Salesforce等の案件管理にまとめ、当財団担当者にエスカレーションする。 ・受託者は担当者への連絡手順を遵守(メール・チャット・電話など) ・エスカレーション後、当財団担当者の対応について確認できない場合、確認メールや操作補助の案内を送付 ・問合せ者からの追加質問に対応し、解決まで完結させる
問合せ分析・報告業務	<ul style="list-style-type: none"> ・Salesforce等の管理ツールに日時、問合せ者情報、問合せ内容、対応内容を全件入力 ・入電1件あたりの平均通話時間、平均処理時間(後処理含む対応時間)、エスカレーション数及び内容が分かる月次報告書を作成 ・問合せを分析の上、助成ポータル／寄付ポータルのUI・デザイン面での課題、公開されているFAQや操作マニュアル等の改善提案など、ユーザーが使いやすくなるような提案を積極的に行うこと。

(3) 架電業務

- 新規参加・ご寄付をくださった法人・個人に対して、お礼をお伝えすることを目的に、訪問/オンラインのアポイントメントを獲得する。
- 寄付者管理システムとコールログを確認しながら対象法人のリスト(salesforce上のレポート機能を使う想定)を作成する。
- 未寄付の企業・団体や歯科医院への寄付依頼を目的に、架電先リスト作成・スクリプト作成・架電業務を行い、訪問/オンラインのアポイントメントを獲得する。

(4) 定型補助業務／関連業務

- 助成ポータルにて発生する事業管理業務の補助を行う。
- 具体的には、下記表の通り、非営利団体から提出された情報・データの正誤の確認(団体基本情報、口座情報等)、必要な手続きの助成先へのリマインド等を想定している。
- 随時発生するものであるため、発生した業務実績に応じた精算となる。見積書上は時間単価と想定工数で見積ること。
- 発生する作業については、AI等の活用も含め効率化の方法を随時検討し、業務期間中の定例報告会等で積極的に改善提案すること。

表2 業務一覧(予定)

項目	要件
データ・ファイル名等の修正	登録されたデータや提出されたファイル名をルールに沿って変更し書き換える作業(年間200件程度)。
リマインド業務	各種申請や届出において、未対応の団体や、期限を超えた団体等に対し、リマインドを行う(年間200件程度)。

資料発送業務	宅配便やダイレクトメールをご希望された方に送付する。年間100件程度の想定。資料の在庫は当財団から提供する。
--------	--

(5) 定例報告会の実施開催

- 業務期間中は、週に1回60分程度の定例の打合せを開催し、その中で対応件数の報告、課題管理、進捗確認などの必要な情報共有を行うこと。

5、構築要件

(1) 運営形態

- 作業場所・拠点（オペレーター等が勤務し、問合せに対応する拠点）は、当財団ビル外の任意の場所（日本国内に限る）とする。
- 作業に必要な全ての機器や備品等を確保すること。また、拠点運営上必要な要員の調達、教育その他全ての業務は受託者側で行うこと。
- 10月の助成金募集の期間は、フリーダイヤルで受電できるコールセンターを設置すること。具体的な期間は、募集要項公開予定日である9月17日から11月8日の想定。
- 上記の期間以外は、電話での受電はなく、問合せフォームへの対応の際に必要な応じて問合せ者に往電して対応することを想定。
- 申請者や問合せ者のなかには、ITに不慣れな方や、障害を持つ方などさまざまなバックグラウンドの方がいることを踏まえ、わかりやすい案内・説明となるよう十分に工夫すること。

(2) 問合せ対応方法

- 問合せ対応方法は、電話、問合せフォーム（メールにて返信）の想定。
- 電話（無人（IVR））については、下記の①②を想定。
 - ① 静的な自動音声ガイダンス（受付時間外の応答等）
 - ② 必要に応じて、利用者のダイヤル操作に基づく動的な自動音声ガイダンス
- ②については当財団と受託者で具体的な活用方法を検討した上で決定する。想定としては、「助成金の申請について」「現在実施している助成事業について」「ご寄付について」「その他」等に分類し入電者がダイヤル操作で選択。
- なお、本件業務で利用するメールアドレスは当財団にて用意する。メールアドレスへのログインは作業場所のIPアドレスに限定する。

(3) 運営日および運営時間

- 拠点の運営日および運営時間は表3に示すとおりとする。土日祝祭日（年末年始を含む）は稼働しない。
- 電話による問合せへの有人対応時間帯は、9:00～17:00とする。
- センターの運営時間帯以外は、IVRによる音声ガイダンスでの対応を行うこと。

表3 運営日および運営時間

	運営日	運営時間	
		電話（有人）	問合せフォーム対応
問合せ対応業務	月～金（祝祭日を除く）	9:00～17:00	9:00～17:00
架電業務	月～金（祝祭日を除く）	9:00～17:00	

事業管理補助 業務	月～金（祝祭日を除く）	9:00～17:00	-
--------------	-------------	------------	---

（４）物理セキュリティ要件

- 事務・コールセンター拠点の物理セキュリティについては、当財団セキュリティポリシー（参考：<https://www.nippon-foundation.or.jp/privacy>）の遵守を前提に、下記要件に基づき、入館管理、入退室管理、監視等の対策を行うこと。
- 本業務を行う作業エリアは、外部および権限のない第三者が立ち入れないよう、物理的な壁やパーティション等で明確に区画（ゾーニング）されていること。
- 作業エリアへの入退室は、ICカードや生体認証等により、許可された者のみに制限し、入退室の記録（いつ、誰が入ったか）が自動的に保存・管理される仕組みを有すること。
- 作業エリア内への私物（スマートフォン、カメラ、録音機器等）の持ち込みを禁止・制限する措置を講じること。業務上知り得た機密情報および個人情報記載された媒体（紙、USBメモリ等）の不正な持ち出しを防止する物理的な対策および監視体制（防犯カメラの設置等）を有すること。
- クリアデスク・クリアスクリーンポリシーを徹底し、離席時や帰宅時に情報が放置されない運用ルールが確立されていること。
- 万が一、物理的なセキュリティ侵害や事故が発生した場合の緊急連絡体制および対応フローをあらかじめ策定し、当財団と協議の上で決定すること。

6、納品物・成果物

- 各成果物（表4）は当財団の承認を得た上で納入期限内に提出すること。なお、作業報告書の報告項目は当財団と協議の上で決定すること。
- 各成果物の納品方法は、原則として、電子媒体（格納場所はGoogleDrive、ファイル形式は、Googleの各ドキュメント形式もしくはMicrosoft Office の各ドキュメント形式もしくはpdf）とする。
- 提出・納品された成果物の著作権は当財団に帰属する。

表4 成果物

成果物	成果物の構成内容	提出頻度
作業報告書	各業務の進捗状況や課題	定例会
業務データの分析・改善提案	月（日）単位での課題・クレーム・データ入力・リマインド等の収集・集約及び傾向分析及び業務の改善提案	各毎月 1 回
センター運営・作業マニュアル	センター構築時の成果物に準ずる	随時（見直し発生都度）
対応履歴（データ）	日時およびカテゴリ別の下記データ・問合せ内容、対応内容	随時

7、実施体制

- センターの運営体制として、職位、役割および担当業務を表5に示す。なお、体制が表5と異なる場合は、各職位の役割、業務内容を明らかにすること。
- 拠点の要員は、応答率80%以上を維持できるように配置すること(繁忙期(7月や10月)は10～12名程度、閑散期は5～7名程度を想定している)。
- 管理・運営業務の全体を統括する責任者を1名選任し、業務に当たらせる。本業務と内容が近い受託業務に責任者として複数回携わったことのある者から選任することが望ましい。
- 当財団担当者との日常的な連絡窓口となる1名の担当者を配置すること。
- 電話回線数は基本2回線以上とし、助成金申請が集中する10月のみ3回線以上とし、コールセンターの対応人数は、以下のサービスレベルに対応できるものを用意すること。
 - 応答率:着信数に対し、オペレータが応答した件数の割合:80%以上
 - 一次回答率:応答数の中で一次対応者で対応を完結した割合:90%以上
- メールへの対応人数は、以下のサービスレベルに対応できるものを用意すること。
 - 一次回答までの時間:24時間以内
 - 問合せの中で一次対応で対応を完結した割合:90%以上
- 過去の問い合わせ実績は「11、参考情報」を参照すること。実際には様々な要因により入電件数等が増大する可能性があるため、柔軟に対応できる体制を整備すること。
- 代表電話対応にあたっては、所属部署や対応方針が明確でない場合も想定されるため、FAQおよびエスカレーションフローを事前に整理し、柔軟に対応できる体制を構築すること。
- 英語等の日本語以外の言語での問合せについては、オペレーターは英語対応を行わず、メール(フォーム)に誘導(IVR等設定のうえ)し、受電しない体制とする。

表5 センターの運営体制

職員	役割	担当業務
責任者 (1名)	統括責任者	<ul style="list-style-type: none"> ●統括業務(当財団との連絡調整) ●要員管理 ●センターパフォーマンス管理
リーダー (1名)	オペレーター・作業員の指揮、指導を行うとともに、オペレーション業務の管理、各種情報連携、モニタリング、緊急時の対応等を担当する 必要に応じ、管理体制を強化する	<ul style="list-style-type: none"> ●問合せ対応業務 ●交換業務 ●パフォーマンス管理 ●要員管理 ●人材管理 ●コンテンツ維持管理 ●回答支援情報等の共有
オペレーター (2名以上)	利用者からの問合せへの対応や、内容に応じた取り次ぎ(交換含む)を行う	<ul style="list-style-type: none"> ●問合せ対応業務 ●交換業務
事務作業員 (1名以上)	データの入力補助やチェック、助成先へのリマインド等の事務作業を行う	<ul style="list-style-type: none"> ●データ入力業務 ●リマインド業務

8. その他条件等

- Googleのアプリケーション(ドキュメント、スプレッドシート等)を利用できる環境を用意すること。
- 業務完了確認後の支払いとすること(当月末締め、請求書受領月の翌月末までの支払

- い)。
- 請求については、上記4の業務内容(3)架電業務に係る請求と、それ以外の業務部分に係る請求で分けて請求書を作成すること。
- 契約締結は原則、電子契約(クラウドサイン)にて行う。契約締結権限者の氏名とメールアドレスを示すこと。

9. 提案内容

提案にあたっては、以下の項目を必ず含めること。

(1) 実施体制

- 本事業を円滑に遂行するために、事業全体における責任体制(担当者名)、その実績および資格(略歴)、バックアップ体制を提示すること。

(2) 具体的な提案内容

- 業務の手順を明瞭にすること。その際、エスカレーションシートや課題管理シートなどのサンプルを示す事が望ましい。
- 助成ポータルユーザーや当財団の寄付者の中には、ITツールに不慣れな方もいることを想定し、問い合わせ対応の工夫や留意点を示すこと。
- 作業拠点のセキュリティ体制を明記すること。また、事業者としての過去のインシデントの事例及びその対応策を可能な範囲で記載すること。
- 本業務の課題や困難があれば記載すること。

(3) AI・デジタル技術活用による業務変革提案

- 多くの問合せに対して適時適切に対応するため、下記の観点から提案すること。
 - ① 問い合わせ対応の自動化・無人化
 - 問い合わせ(FAQレベル)に対し、有人才オペレーターを介さずに完結させる仕組み(ボイスボット、AIチャットボット等)の導入提案。特に、10月の繁忙期における入電集中(あふれ呼)対策として、AI等がいかに貢献できるかを示すこと。
 - ② オペレーター支援による品質・効率向上
 - 通話内容のリアルタイムテキスト化および要約、回答候補の自動提示(ナレッジレコメンド)など、オペレーターの負荷軽減と対応品質の均質化を図る仕組みの提案。
 - 後処理時間(ACW)の短縮に向けた、対応履歴(CRM)への自動入力・要約機能の活用。
 - ③ VOC(顧客の声)分析の高度化
 - 蓄積された通話・メールデータをAI解析し、助成ポータルのUI/UX改善や事業へのフィードバックを、従来の集計業務以上の精度・スピードで実施するための提案。
 - 分析のため問合せデータの格納先が当財団のシステムやクラウドではない場合は、そのセキュリティに関する仕様等を示すこと。
 - ④ スケジュール等
 - AIやデジタル技術の活用の際には、必ずしも業務開始直後の導入である必要はなく、相応の準備期間が必要な場合にはそれも示すこと。
 - 現在のシステム環境などの前提は別紙資料にて示す。

(4) 業務スケジュール

- 業務を遂行する上での実現可能な全体スケジュールを提案すること。

(5) 法令遵守

- 本事業に関連する法令がある場合は提示の上、当該法令に関する研修実施の有無・頻度、マニュアル・方針・規程等の存否を提示すること。
- 情報セキュリティ関連で取得している認証(ISMSなど)がある場合は、明記すること。

(6) 価格提案

- 本事業を効率的に遂行するため、適切な価格となるようコストダウンにつながる工夫を検討し提案すること。

- 発生する業務量は変動部分も多いため、固定費部分を極力減らし、繁閑に応じた業務発生ベースで支払う変動部分の割合を大きくすることが望ましい。
- 提案価格には、下記の参考情報の実績を加味し、本業務に係る一切の費用を含めること。(変動費用が想定を大きく上回った場合は、協議の上で別途請求による対応可とする)
- 見積書や価格の算定において「一式」の表現はせずに、人月や工数等の具体的な内訳を明記すること。
- なお、提案価格については価格の多寡だけでなく、提案内容との妥当性に基づき評価する。

10、予算上限

60,000,000円(税込)

11、参考情報

(1) マニュアル等

- 日本財団助成ポータル登録準備ガイド
https://www.nippon-foundation.or.jp/wp-content/uploads/2024/09/new_inf_20240917_01.pdf
- 日本財団助成ポータル申請入力ガイド
https://www.nippon-foundation.or.jp/wp-content/uploads/2024/09/new_inf_20241001_01.pdf
- 日本財団助成ポータル完了報告の記載方法・記載例
https://www.nippon-foundation.or.jp/wp-content/uploads/2025/07/grant_completionreport.pdf
- 2号交付金補助業務規程
https://nippon.zaidan.info/nf_lib/nf_libServlet/nf_lib1020?kitei_id=000054&np=19
- 助成金及び助成ポータルに関するFAQ
<https://nippon-foundation.my.site.com/GrantPrograms/s/topic/0TOle000000KzqAQAS>
- 寄付及び寄付ポータルに関するFAQ
<https://nippon-foundation.my.site.com/Donation/s/FAQ?language=ja>

(2) その他資料

- 秘密保持同意書を提出した競争参加資格者の事業者に対して、下記の資料の配布を予定している。
 - ① 助成ポータル及び寄付ポータルの概要
 - ② 問合せ件数の推移及び主な内容など