

BtoB 領域における顧客体験価値戦略検討業務

■提出書類様式

様式番号	書類名称	掲載ページ
様式 1 - 1	参加表明書 (表紙)	2
様式 1 - 2	競争参加資格の確認について	3
様式 2 - 1	受注業務実績	4
様式 2 - 2	配置予定業務責任者の業務従事实績	5
様式 3	プライバシーマーク制度の認証に関する証明書	6
様式 4 - 1	ワーク・ライフ・バランス等の推進に関する指標について適合状況	7
様式 4 - 2	ワーク・ライフ・バランス等の推進に関する指標について適合状況 (「ワーク・ライフ・バランス等の推進に関する外国法人の確認事務取扱要綱」第2条に規定する同要綱の対象となる外国法人の場合)	8
様式 5	企画提案書 (表紙)	10
様式 6	提案見積書	11
様式 7 - 1	質問書 (参加表明に関する質問)	12
様式 7 - 2	質問書 (企画提案書提出に関する質問)	13
様式 8	秘密保持に関する確約書	14

■別添資料

資料番号	資料名称	掲載ページ
別添 1	業務説明書	17
別添 2	請負契約書 (案)	20
別添 3	個人情報等の保護に関する特約条項	26
別添 4	外部電磁的記録媒体の利用に関する特約条項	36
別添 5	企画提案書提出者の選定基準	38
別添 6	企画提案書作成要領	40
別添 7	企画提案書の評価基準と特定方法	43

参加表明提出書類一覧

下表は、企画提案書提出者選定に際し、必要となる書類一覧です。参加表明書提出前にこの一覧表により、提出漏れがないか御確認ください。

業務名		BtoB 領域における顧客体験価値戦略検討業務		
項番	書類名称	様式番号	提出部数	備考
1	参加表明書（表紙）	1-1	1部	
2	競争参加資格の確認について	1-2		令和5・6年度独立行政法人都市再生機構東日本地区物品購入等の契約に係る競争参加資格において「役務提供」の認定がされているもの。 申請中かつ企画提案書提出時までには認定を受ける際は、申請時の受付印が押された「受理票」の写しを合わせて提出すること。
3	受注業務実績	2-1		平成26年度以降に、日本国内における公的機関等又は民間企業が発注した顧客体験価値（カスタマーエクスペリエンス）又は類似の概念に関するコンサルティング業務を受注し、完了した契約実績（契約金額1,000万円以上に限る。）を記載。最大3件の記載とする。
4	配置予定業務責任者の業務従事実績	2-2		平成26年度以降に、日本国内における公的機関等又は民間企業が発注した顧客体験価値（カスタマーエクスペリエンス）又は類似の概念に関するコンサルティング業務に業務責任者として従事し、完了した従事実績（契約金額1,000万円以上に限る。）を記載。最大3件の記載とする。
5	プライバシーマーク制度の認証に関する証明書	3		一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）の発行するプライバシーマーク制度の認証を得ていることを確認するため、認証番号等を記載し、プライバシーマーク登録証の写しを添付すること。
6	ワーク・ライフ・バランス等の推進に関する指標について適合状況	4-1 又は 4-2		該当するものに○を付け、該当することを証明する書類（認定通知書の写し、一般事業主行動計画策定・変更届（都道府県労働局の受領印付）の写し）を添付すること。

【提出書類作成における注意事項】

※ 企画提案競技説明書等に様式が添付されている場合は、当該添付様式を使用すること。

また、添付してある様式を改めて作成する場合は、様式に記載してある字句等について省略・変更等しないこと。

参加表明書

令和 年 月 日

独立行政法人都市再生機構
総務部長 長濱 寿夫 殿

提出者) 住 所
商号又は名称

代表者氏名 印※1

令和 6 年 5 月 15 日付で手続開始の掲示がありました「BtoB 領域における顧客体験価値戦略検討業務」に係る企画提案競技への参加に関心がありますので、参加表明書を提出します。

なお、独立行政法人都市再生機構会計実施細則(平成 16 年独立行政法人都市再生機構達第 95 号)第 331 条及び第 332 条の規定に該当する者でないこと、暴力団又は暴力団員が実質的に経営を支配する者もしくはこれに準ずる者ではないこと及び参加表明書の内容については事実と相違ないことを誓約します。

添付資料

- ・競争参加資格の確認について(様式 1 - 2)
- ・受注業務実績(様式 2 - 1)
- ・配置予定業務責任者の業務従事実績(様式 2 - 2)
- ・プライバシーマーク制度の認証に関する証明書(様式 3)
- ・ワーク・ライフ・バランス等の推進に関する指標について適合状況(様式 4 - 1 又は 4 - 2)

- ※ 1 本件責任者(会社名・部署名・氏名): _____
担 当 者(会社名・部署名・氏名): _____
- ※ 2 連絡先(電話番号) 1 : _____
連絡先(電話番号) 2 : _____
- ※ 3 連絡先(メールアドレス) 1 : _____
連絡先(メールアドレス) 2 : _____
- ※ 4 プロジェクトチーム名 : _____

- ※ 1 本件責任者及び担当者の記載がある場合は、押印は不要です。
押印する場合は、本件責任者及び担当者の記載は不要です。
- ※ 2 連絡先は、事業所等の「代表番号」「代表番号・内線」「直通番号」等を記載。
個人事業主などで、複数回線の電話番号がない場合は、1 回線の記載も可。
- ※ 3 連絡先は、本件責任者及び担当者の電子メールアドレスを記載。本件責任者及び担当者が固有のメールアドレスを使用していない場合は、会社(部署等)の電子メールアドレスでも可。
- ※ 4 プロジェクトチーム名は、本業務の企画提案競技への参加表明に際して、参加表明の提出者を他者と識別するための名称を記載。なお、プロジェクトチーム名には、企業名を特定できるような表記を含まないものとする。また、競争参加資格の確認を受けた後に提出する企画提案資料には、プロジェクトチーム名のみを記載すること。

受注業務実績

平成 26 年度以降に、日本国内における公的機関等又は民間企業が発注した顧客体験価値（カスタマーエクスペリエンス）又は類似の概念に関するコンサルティング業務を受注し、完了した契約実績（契約金額 1,000 万円以上に限る。）

商号又は名称： _____

業 務 名	
履 行 期 間	
発注機関の概要 (例：「地方公共団体」「大手不動産企業」等)	
コンサルティング対象の事業区分 (該当する区分を■とする)	<input type="checkbox"/> BtoC 領域のみがコンサルティングの対象 <input type="checkbox"/> BtoB 領域のみがコンサルティングの対象 <input type="checkbox"/> BtoC 領域と BtoB 領域の両方がコンサルティングの対象
業務の概要	

※ 1 受注業務実績 1 件ごとに本様式を作成すること。

※ 2 記載できる受注業務実績は最大 3 件とする。

配置予定業務責任者の業務従事実績

平成26年度以降に、日本国内における公的機関等又は民間企業が発注した顧客体験価値（カスタマーエクスペリエンス）又は類似の概念に関するコンサルティング業務に業務責任者として従事し、完了した従事実績（契約金額1,000万円以上に限る。）

商号又は名称：_____

配置予定 業務責任者の氏名	
業 務 名	
履 行 期 間	
発注機関の概要 (例：「地方公共団体」「大手不動産企業」等)	
コンサルティング対象の事業区分 (該当する区分を■とする)	<input type="checkbox"/> BtoC 領域のみがコンサルティングの対象 <input type="checkbox"/> BtoB 領域のみがコンサルティングの対象 <input type="checkbox"/> BtoC 領域と BtoB 領域の両方がコンサルティングの対象
業務の概要	

- ※1 「業務責任者」とは、業務の履行に当たり、業務の進捗管理や発注者との業務上の協議等の統括を行うとともに、本業務が確実に履行されるよう、担当者に対し指示や指導、監督等を行う者をいう。
- ※2 業務従事実績1件ごとに本様式を作成すること。
- ※3 記載できる業務従事実績は最大3件とする。

プライバシーマーク制度の認証に関する証明書

商号又は名称：_____

一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）の発行するプライバシーマーク制度の認証により、以下のとおり、プライバシーマークの使用承諾を受けていること（参加表明書提出時に有効であること）を証明します（プライバシーマーク登録証の写しを添付）。

認定番号	
有効期間満了日 又は有効期限	
登録証の写し	添付のとおり

ワーク・ライフ・バランス等の推進に関する指標について適合状況

商号又は名称：_____

- ※1～3の全項目について、該当するものに○を付けること。
※それぞれ、該当することを証明する書類（認定通知書の写し・一般事業主行動計画策定・変更届（都道府県労働局の受領印付）の写し）を添付すること。
※「ワーク・ライフ・バランス等の推進に関する外国法人の確認事務取扱要綱」第2条に規定する同要綱の対象となる外国法人については、様式4-2の様式を使用すること。

1 女性の職業生活における活躍の推進に関する法律に基づく認定等

- プラチナえるぼしの認定を取得している。
【 該当 ・ 該当しない 】
- えるぼし3段階目の認定を取得しており、かつ、「評価項目3：労働時間等の働き方」の基準を満たしている。
【 該当 ・ 該当しない 】
- えるぼし2段階目の認定を取得しており、かつ、「評価項目3：労働時間等の働き方」の基準を満たしている。
【 該当 ・ 該当しない 】
- えるぼし1段階目の認定を取得しており、かつ、「評価項目3：労働時間等の働き方」の基準を満たしている。
【 該当 ・ 該当しない 】
- 一般事業主行動計画（計画期間が満了していないものに限る。）を策定・届出をしており、かつ、常時雇用する労働者が100人以下である。
【 該当 ・ 該当しない 】

2 次世代育成支援対策推進法に基づく認定

- 「プラチナくるみん認定」を取得している。
【 該当 ・ 該当しない 】
- 「くるみん認定」（令和4年4月1日以降の基準）を取得している。
【 該当 ・ 該当しない 】
- 「くるみん認定」（平成29年4月1日～令和4年3月31日までの基準）を取得している。
【 該当 ・ 該当しない 】
- 「トライくるみん認定」を取得している。
【 該当 ・ 該当しない 】
- 「くるみん認定」（平成29年3月31日までの基準）を取得している。
【 該当 ・ 該当しない 】

3 青少年雇用促進法に基づく認定

- 青少年雇用促進法に基づく認定（ユースエール認定）を取得している。
【 該当 ・ 該当しない 】

ワーク・ライフ・バランス等の推進に関する指標について適合状況

(「ワーク・ライフ・バランス等の推進に関する外国法人の確認事務取扱要綱」第2条に規定する同要綱の対象となる外国法人の場合)

商号又は名称：_____

※1～3の全項目について、該当するものに○を付けること。

※それぞれ、該当することを証明する書類（内閣府男女共同参画局長による認定等相当確認通知書の写し）を添付すること。

1 女性の職業生活における活躍の推進に関する法律に基づく認定等

○ プラチナえるぼしの認定に相当している。

【 該当 ・ 該当しない 】

○ えるぼし3段階目の認定に相当しており、かつ、「評価項目3：労働時間等の働き方」の基準を満たしている。

【 該当 ・ 該当しない 】

○ えるぼし2段階目の認定に相当しており、かつ、「評価項目3：労働時間等の働き方」の基準を満たしている。

【 該当 ・ 該当しない 】

○ えるぼし1段階目の認定に相当しており、かつ、「評価項目3：労働時間等の働き方」の基準を満たしている。

【 該当 ・ 該当しない 】

○ 一般事業主行動計画（計画期間が満了していないものに限る。）を策定している状態に相当しており、かつ、常時雇用する労働者が100人以下である。

【 該当 ・ 該当しない 】

2 次世代育成支援対策推進法に基づく認定

○ 「プラチナくるみん認定」に相当している。

【 該当 ・ 該当しない 】

○ 「くるみん認定」（令和4年4月1日以降の基準）に相当している。

【 該当 ・ 該当しない 】

○ 「くるみん認定」（平成29年4月1日～令和4年3月31日までの基準）に相当している。

【 該当 ・ 該当しない 】

○ 「トライくるみん認定」に相当している。

【 該当 ・ 該当しない 】

○ 「くるみん認定」（平成29年3月31日までの基準）に相当している。

【 該当 ・ 該当しない 】

3 青少年雇用促進法に基づく認定

○ 青少年雇用促進法に基づく認定（ユースエール認定）に相当している。

【 該当 ・ 該当しない 】

企画提案提出書類一覧

下表は、企画提案に際し、必要となる書類です。企画提案書提出前にこの一覧表により提出漏れがないかご確認ください。

業務名		BtoB 領域における顧客体験価値戦略検討業務		
項番	書類名称等	様式 番号	提出 部数	備 考
1	企画提案書（表紙）	5	1部	企画提案者名（企業名）とともに、参加表明書に記載したプロジェクトチーム名を記載すること。
2	企画提案資料	任意 様式		企画提案者を特定する表記は、プロジェクトチーム名のみとし、企画提案者名（企業名）や会社ロゴマーク、コーポレートカラー等は記載しないこと。
3	提案見積書	6		項目別明細等を明記

【提出書類作成における注意事項】

- ※ 企画提案競技説明書等に様式が添付されている場合は、当該添付様式を使用してください。また、添付してある様式を改めて作成する場合は、様式に記載してある字句等について省略・変更しないでください。

企画提案書

業務名称 BtoB 領域における顧客体験価値戦略検討業務

履行期限 令和6年12月27日まで

標記業務について、企画提案書を提出します。企画提案書の内容については、事実と相違ないことを誓約します。

添付資料

- ・企画提案資料 一式
- ・提案見積書 (様式6)

令和 年 月 日

独立行政法人都市再生機構

総務部長 長濱 寿夫 殿

提出者) 住 所

商号又は名称

代表者氏名

印 ※1

※1 本件責任者 (会社名・部署名・氏名) :

担当者 (会社名・部署名・氏名) :

※2 連絡先 (電話番号) 1 :

連絡先 (電話番号) 2 :

※3 連絡先 (メールアドレス) 1 :

連絡先 (メールアドレス) 2 :

※4 プロジェクトチーム名 :

※1 本件責任者及び担当者の記載がある場合は、押印は不要です。

押印する場合は、本件責任者及び担当者の記載は不要です。

※2 連絡先は、事業所等の「代表番号」「代表番号・内線」「直通番号」等を記載。

個人事業主などで、複数回線の電話番号がない場合は、1回線の記載も可。

※3 連絡先は、本件責任者及び担当者の電子メールアドレスを記載。本件責任者及び担当者が固有のメールアドレスを使用していない場合は、会社 (部署等) の電子メールアドレスでも可。

※4 プロジェクトチーム名は、本業務の企画提案競技への参加表明に際して、参加表明書に記載した名称を記載。また、添付する企画提案資料一式には、プロジェクトチーム名のみを記載すること。

提案見積書

業務名称 BtoB 領域における顧客体験価値戦略検討業務

提出者 住 所
商号又は名称
代表者氏名

イ) 業務内容	ロ) 費目	ハ) 金額 (単位:円)	ニ) 備考
(1) 顧客体験の現状把握	人件費		
	諸経費等		
(2) 効果検証指標の検討	人件費		
	諸経費等		
(3) フィードバック調査の設計	人件費		
	諸経費等		
(4) フィードバック調査の結果分析	人件費		
	諸経費等		
小計			
間接費			
消費税相当額			10%
合計			

(注) 各項目の記載は以下のとおりとする。

- イ) 業務説明書に記載された業務内容ごとに記載する。
- ロ) 人件費、諸経費等。外部委託する場合はその旨を記載する。
- ハ) 費目ごとに記載する。
- ニ) 計算や諸経費の内訳等、差支えのない範囲で記入する。

質 問 書

令和 年 月 日

独立行政法人都市再生機構
総務部長 長濱 寿夫 殿

提出者) 住 所
商号又は名称
代表者氏名
作成者) 部署名
氏名
電話番号
FAX 番号
メールアドレス

業務名称「BtoB 領域における顧客体験価値戦略検討業務」の参加表明に当たって、掲示文兼企画提案競技説明書及び添付資料について、次のとおり質問します。

質問 番号	該当 資料※	該当 ページ	該当箇所	質問事項
1				
2				
3				
4				
5				

※該当資料には、以下のいずれの資料に関する質問かを記号で記載すること。

A：掲示文兼企画提案競技説明書

B：添付資料

(質問がない場合は、提出不要。)

質 問 書

令和 年 月 日

独立行政法人都市再生機構
総務部長 長濱 寿夫 殿

提出者) 住 所
商号又は名称
代表者氏名
作成者) 部署名
氏名
電話番号
FAX 番号
メールアドレス

業務名称「BtoB 領域における顧客体験価値戦略検討業務」の企画提案書提出に当たって、掲示文兼企画提案競技説明書及び添付資料について、次のとおり質問します。

質問番号	該当資料※	該当ページ	該当箇所	質問事項
1				
2				
3				
4				
5				

※該当資料には、以下のいずれの資料に関する質問かを記号で記載すること。

A：掲示文兼企画提案競技説明書

B：添付資料

(質問がない場合は、提出不要。)

令和 6 年 6 月 ● 日

独立行政法人都市再生機構
総務部長 長濱寿夫 殿

(住 所)
(会社名)
(代表者名) 実印

秘密保持に関する確約書

当社は、「BtoB 領域における顧客体験価値戦略検討業務」への参加検討（以下「本件検討」という。）を目的として、貴機構から開示を受ける情報の取扱いについて、以下の各条項の定めに従うことを確約します。

(秘密情報)

第 1 条 この確約書（以下「確約書」といいます。）における秘密情報とは、本件検討に関し貴機構から開示される資料、函面、データその他の情報及び閲覧資料及びその他をいいます。

2 前項の規定にかかわらず、次の各号の一に該当する情報については、確約書における秘密情報に該当しないものとします。

- 一 貴機構から開示を受けた時点で既に公知であった情報又は既に当社が保有していた情報
- 二 貴機構から開示を受けた後、当社の責によらず公知となった情報
- 三 当社が秘密保持義務を負うことなく、正当な権利を有する第三者から合法的に入手した情報
- 四 貴機構からの開示によらず、当社が独自に開発した情報

3 当社は、確約書の存在及びその内容並びに貴機構から秘密情報の開示を受けて本件検討を行っている事実についても秘密情報に準じて取り扱うこととし、確約書に記載の各条項に従います。

(目的外利用の禁止)

第 2 条 当社は、秘密情報を本件検討以外の目的に一切利用しません。

(秘密保持義務)

第 3 条 当社は、秘密情報を善良な管理者の注意義務をもって管理します。

2 当社は、貴機構の事前の書面による承諾なくして、秘密情報を如何なる第三者に対しても開示又は漏出せず、その秘密を保持します。この場合において、貴機構の事前の書面による承諾を得て、秘密情報を第三者に開示するときは、当社は被開示者となる第三者に対して、当社が負う秘密保持義務と同等の義務を負わせます。

3 前項の規定により、当社が秘密情報を第三者に開示するときは、当社は、第三者が秘密保持義務に違反しないように必要かつ適切な監督をします。

4 第 2 項の規定にかかわらず、当社は、自社の取締役、監査役、執行役員及び従業員並びに顧問契約を締結している弁護士、公認会計士、税理士その他法定の守秘義務を負担する専門家に対して、本件検討に必要最小限度の範囲内で秘密情報を開示できるものとします。この場合において、当社はこれらの者に対して、当社が負う秘密保持義務と同等の義務を負わせます。

5 第 2 項の規定にかかわらず、当社は、裁判所その他の公的機関から法令に基づき開示を命じられた場合又は照会を受け、当該命令又は照会に応じる場合は、開示する秘密情報の内容及び範囲を貴機構に事前に通知の上、最低限の範囲で実施します。

6 当社は、秘密情報の管理状況について、貴機構から確認又は調査を求められたときには、これに協力します。

(秘密情報の返還等)

第4条 当社は、第6条に定める確約書の有効期間の終期が到来した場合、又は貴機構から秘密情報及びその複製物を返還若しくは破棄するよう求められた場合は、秘密情報について、貴機構の指示に従い、直ちに貴機構に返還し、又は当社自らの責任において破棄します。この場合において、当社自ら破棄したときは、速やかにその旨を書面にて貴機構に通知します。

2 前項の規定にかかわらず、当社は会計上の証拠書類としての保管等、内部管理目的のために秘密情報を返還又は破棄できない場合は、貴機構の書面による承諾を得た上で、確約書の定める各条項に従い、引き続き秘密情報を保持することができるものとします。

(事故時の対応)

第5条 当社は、秘密情報につき、漏出、紛失、盗難、押収等の事故（以下「本件事故」といいます。）が発生した場合又は発生のおそれがあると認識した場合は、適切な措置を執るとともに直ちにその旨を貴機構に連絡し、貴機構の指示に従います。

2 本件事故が発生し、これによって貴機構に損害（第三者から請求された損害、当社が予見すべき特別事情による損害及び弁護士費用を含む。以下同じ。）が生じたときは、当社は、これを負担します。

(確約書の有効期間)

第6条 確約書の有効期間は、確約書の差入日から令和6年6月28日までとします。ただし、第4条を除く規定については、確約書の有効期間終了後も5年間有効に存続するものとする。

2 前項の規定にかかわらず、第4条第2項の規定に基づき貴機構の承諾を得た上で、秘密情報を保持する場合は、当該情報を返還又は破棄するまでの間を確約書の有効期間とします。

(損害賠償)

第7条 当社は、確約書に定める各条項に違反し、貴機構に対して損害を及ぼした場合は、その損害を賠償します。

(反社会的勢力の排除)

第8条 当社は貴機構に対し、その役職員（業務を執行する役員、取締役、執行役又はこれらに準ずる者をいう。）が暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団をいう。以下同じ。）、暴力団員（同法第2条第6号に規定する暴力団員をいう。）、暴力団関係企業、総会屋若しくはこれに準ずる者又はその構成員（以下「反社会的勢力」という。）でないことを確約します。

2 当社は貴機構に対し、反社会的勢力と以下の各号のいずれかに該当する関係を有しないことを確約します。

一 反社会的勢力が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること。

二 自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもって、反社会的勢力を利用していると認められる関係を有すること。

三 反社会的勢力に対して資金等を供給し、又は便宜を供与するなど直接的あるいは積極的に反社会的勢力の維持、運営に協力し、若しくは関与をしていると認められる関係を有すること。

四 反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有すること。

3 当社は貴機構に対し、自ら又は第三者を利用して以下の各号のいずれかに該当する行為を行わないことを確約します。

一 脅迫的な言動又は暴力を用いる行為

二 偽計又は威力を用いて業務を妨害し、又は信用を毀損する行為

4 当社が反社会的勢力若しくは第2項各号のいずれかに該当し、若しくは前項各号のいずれかに該当する行為をし、又は第1項の規定に基づく確約に関して虚偽の申告をしたことが判明した場合は、直ちに本件検討を中止し、第4条の規定に従い秘密情報を返還又は破棄します。

5 前項の場合、当社は秘密情報を本件検討を含むあらゆる目的で利用しません。

6 前5項の規定の適用により当社に損害又は損失が生じたとしても、貴機構は何らの責任を負わないものとし、前5項の規定の適用によって貴機構に損害又は損失が生じた場合には、当社はこれを賠償する責を負うものとします。

(権利譲渡の禁止)

第9条 当社は、確約書上の地位並びに確約書に基づく権利又は義務の全部若しくは一部を貴機構の事前の書面による同意なしに第三者に譲渡しません。

(管轄裁判所)

第10条 当社は、確約書に関する紛争について、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることに同意します。

以 上

業務説明書

1 業務名称

BtoB 領域における顧客体験価値戦略検討業務

2 履行期間

契約締結日の翌日から令和 6 年 12 月 27 日まで

3 業務目的

当機構では、平成 16 年の発足以降、CS（顧客満足）向上の取組を継続しており、その方向性については、CS 向上宣言及び CS 推進方針として公表している。この間、職員の CS 向上に対する意識は、一定程度浸透していると考えられるものの、CS 推進活動そのものが目的化している傾向も見られる。

一方、近年、デジタル化の急速な進展等による情報量の飛躍的な増加や所有から利用への意識転換に伴うサブスクリプションサービスの浸透等により、お客様の意識にも急速な変化がみられ、従来までの CS 推進活動だけではお客様からの信頼を継続的に得ることが難しいという社会状況になっている。

このため、当機構の CS 推進について、社外にお客様を抱える事業部門を中心として、当機構を信頼できる取引相手と認識して頂けるお客様（ロイヤルカスタマー）の増加を目指していくことが必要であると認識し、CS 推進の新たな戦略として、顧客体験価値（お客様が企業とのあらゆる接点とその過程で体験した感情を重視し、お客様との長期的な関係を構築しようとする概念。一般的に、カスタマーエクスペリエンスと呼称されている考え方。以下「CX」という。）に関する検討を行うものとしている。このうち、昨年度は、当機構の BtoC 領域である賃貸住宅事業における CX 戦略に関する検討を行い、一定の成果を得たところである。

本業務では、当機構の BtoB 領域における CX 戦略に関する検討を専門家としての立場から支援、助言することにより、社内における検討促進の一助とすることを目的とする。

4 業務内容

(1) 顧客体験の現状把握

- 本業務の検討対象事業（5 参照）において、顧客が当機構との間でどのような接点を持ち、どのような体験をしているかについて、現状を把握する。
- 現状把握は、検討対象事業における当機構の担当者からの情報収集により行うものとし、情報収集の具体的な方法は、受注者からの提案等により決定する。
- 把握する顧客の一連の体験は、当機構との直接及び間接での接点のみならず、可能な範囲で接点間における当機構側の準備や作業等も含めて整理を行う。
- 把握した一連の接点における課題を整理するとともに、各接点について顧客との関係構築を図るうえでの重要度を検討する。
- 上記の検討を整理し、検討対象事業における顧客の当機構との間での一連の体験を「カスタマージャーニーマップ」としてまとめる。

(2) 効果検証指標の検討

- 本業務の検討対象事業において、顧客からの評価や顧客にとっての機構との関係の強度を継続的に計測するため、及び顧客の機構との関係の強度を顧客ごとに比較するために、必要となる効果検証指標を検討する。
- 効果検証指標は、検討対象事業において CX 戦略を展開する場合の目的を踏まえたうえで検討を行う。
- 効果検証指標の検討に当たっては、4 (1) の現状把握等により、受注者が複数の候補を提示した上

で、担当者との協議等を通じて指標の絞り込みを行う。

- ・検討により設定される効果検証指標は、4 (3) の調査設計において、顧客からのフィードバックを受ける際の調査項目の一部とすることを前提とする。

(3) フィードバック調査の設計

- ・本業務の検討対象事業及び対象顧客（5 参照）ごとに、顧客からのフィードバックを獲得するために必要となる調査（フィードバック調査）の内容検討（調査設計）を行う。
- ・具体的には、フィードバックの対象範囲、獲得方法（調査実施方法）、調査内容、顧客への打診方法、フィードバック獲得後の分析方法、フィードバック獲得後の顧客への対応方法について、対象事業ごと及び対象顧客ごとに提案を行い、担当者との協議等を通じて、調査設計を行う。
- ・フィードバック調査の設計に当たっては、定性調査及び定量調査の双方について検討を行う。
- ・フィードバック調査は、原則として当機構の担当者が顧客に対して実施することを前提として設計を行い、「調査票」及び「調査方法メモ」としてとりまとめる。

(4) フィードバック調査の結果分析

- ・4 (3) の調査設計に基づき、当機構が行うフィードバック調査の結果の分析を行う。
- ・具体的には、顧客ロイヤルティの向上や低下に影響を与える要因の分析、カスタマージャーニーマップの更新、効果検証指標等の定量・定性的視点での妥当性検証、その他、4 (3) の調査設計で設定した分析方法による分析を行う。

5 検討対象事業等

本業務において行う C X 戦略の検討の対象とする当機構の事業及び顧客（事業パートナー・ステークホルダー）は、以下のとおり。

検討対象事業		検討対象顧客 (事業パートナー等)	検討対象顧客数
都市再生	密集市街地整備事業*1	地方公共団体	3 団体程度
	鉄道駅周辺拠点整備*2	鉄道事業者	1 社程度
災害対応支援	UR 防災研修プログラム*3	地方公共団体	6 団体程度

*1 密集市街地整備事業

防災上危険な密集市街地において、老朽住宅の建替えと公共施設の整備を促進し、住環境改善、防災性の向上等を図るため、住宅市街地の再生・整備を総合的に行う事業。

(参考) <https://www.ur-net.go.jp/produce/business/business03.html>

*2 鉄道駅周辺拠点整備

鉄道駅周辺において、駅と周辺のまちが一体となり、地域の拠点となるような大規模な市街地整備を通じて、にぎわいの創出や、回遊性の向上、交通結節機能の強化等を目指す取組み。

*3 UR 防災研修プログラム

賃貸住宅、都市再生まちづくりの経験、復旧・復興の支援で得た知見をもとに、平常時における災害への予防対応や発災後の復旧・復興事業の知識・ノウハウを地方公共団体に提供している 8 つの研修のこと。

6 前提条件

(1) フィードバック調査の実施について

- ・顧客へのフィードバック調査については、本業務における調査設計の成果を基にして、当機構において実施の可否を最終的に判断する。

- ・前項の判断の結果、フィードバック調査を行う場合、原則として、当機構が自ら顧客に対して実施することを前提とする。また、その場合、本業務に係る受注者との協議に基づき、本契約の一部を変更することにより、BtoB 領域における CX 戦略の適応方策の検討を行う場合がある。
- ・前 2 項の判断の結果、フィードバック調査を行わない場合は、本業務に係る受注者との協議に基づき、4 業務内容(4)「フィードバック調査の結果分析」を本業務の対象から除外する変更契約を締結する。

(2) 災害対応支援での UR 防災研修プログラムにおけるフィードバックについて

- ・UR 防災研修プログラムは、令和 5 年度から開始された事業だが、研修参加者や研修事務局から研修内容等に対するフィードバックとしてアンケート等を実施している。
- ・本業務の「フィードバック調査の設計」においては、効果検証指標の検討結果等に基づき、当該アンケートの内容等を見直す検討を行うものとする。

7 成果物

- (1) 本業務に係る報告書一式 (A 4 版くるみ製本) 3 部
- (2) (1)に関する電子データ (CD-R に保存したオリジナルデータ及び PDF データ)
- (3) 提出期日 履行期間の末日
- (4) 提出先 8 本業務の担当部署のとおり。

8 本業務の担当部署

本社総務部広報室CS調整課

9 その他

- (1) 本業務は、この業務説明書に定めるほか、発注者の担当者と十分協議しながら作業を実施するものとする。
- (2) 本業務は、この業務説明書に定めるほか、受注者が企画提案競技において発注者に提出した企画提案書の提案事項についても、原則として対象範囲に含めるものとするが、個別の提案事項の採否は、発注者が判断するものとする。
- (3) 採用する企画提案の実施業務及び成果品に係る一切の著作権及び著作権は、原則として機構に帰属するものとし、協議が必要な場合は予め申し出るものとする。
- (4) 本業務に係る成果物等については、国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律 (平成 12 年法律第 100 号) に適合したものとする。
- (5) 再委託について
 - ①企画提案書の特定後の業務実施にあたり、業務の主たる部分 (全体を総括・調整する業務に該当する業務) についての再委託は認めない。
 - ②本業務において、業務の一部を再委託する場合は、別途、発注者に対して申請を行い、あらかじめ発注者の承諾を得なければならない。
 - ③受注者は業務の一部を再委託する場合、書面により再委託の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、再委託の相手方に対し、業務の適正な履行を求めることとする。また、発注者からの求めに応じ、再委託業務に係る契約書、請求書、領収書等の書面の写しを提出すること。
- (6) 業務説明書に記載のない事項、疑義等が生じた場合は、その都度、発注者の担当者と協議すること。

以 上

請負契約書(案)

- | | | |
|---|-------|---------------------------------|
| 1 | 契約の名称 | BtoB領域における顧客体験価値戦略検討業務 |
| 2 | 仕様 | 別添仕様書のとおり。 |
| 3 | 履行期間 | 契約締結日の翌日から令和6年12月27日まで |
| 4 | 契約金額 | 金 円
(うち取引に係る消費税及び地方消費税額 金 円) |
| 5 | 支払条件 | 完成払 |

上記の業務について、発注者と受注者は、次の条項によってこの契約を締結する。

この契約締結の証として、本書2通を作成し、発注者及び受注者が記名押印の上、各自1通を保有する。

年 月 日

発注者 住 所 神奈川県横浜市中区本町六丁目50番地1
氏 名 独立行政法人都市再生機構
総務部長 長濱 寿夫 印

受注者 住 所
氏 名 印

(総則)

第1条 発注者及び受注者は、頭書の業務(以下「業務」という。)に関し、この契約書に定めるもののほか、仕様書(別添の仕様書及び入札説明書等に係る質問回答書をいう。以下同じ。)に従い、日本国の法令を遵守し、この契約を履行しなければならない。

2 受注者は、頭書の契約金額をもって、業務を頭書の履行期間内に完了し、成果物があるときは発注者に引き渡すものとし、発注者は、その代金として頭書の契約金額を支払うものとする(以下、契約金額、履行期間及び契約金額については、「頭書の」を省略する。)

(権利義務の譲渡等)

第2条 受注者は、この契約によって生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、又は承継させてはならない。ただし、あらかじめ、発注者の承諾を得た場合は、この限りでない。

(一括再委託等の禁止)

第3条 受注者は、この契約の全部又は主体的部分を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。

2 受注者は、この契約の一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ、発注者の承諾を得なければならない。これらを変更しようとするときも同様とする。ただし、発注者が仕様書において指定した軽微な部分を委任し、又は請け負わせようとするときは、この限りでない。

(特許権等の使用)

第4条 受注者は、この契約の履行に当たり、第三者の有する特許権、実用新案権又は意匠権に係る特許発明実用新案又は意匠を使用するときは、その使用に関する一切の責任を負うものとする。

(仕様書等の変更)

第5条 発注者は、必要があると認めるときは、仕様書又は業務に関する指示(以下この条におい

て「仕様書等」という。)の変更内容を受注者に通知して、仕様書等を変更することができる。この場合において、発注者は、必要があると認められるときは、履行期間又は契約金額を変更することができ、それにより受注者に損害を及ぼしたときは必要な費用を負担しなければならない。

2 前項の場合において、発注者が負担する費用の額は、発注者と受注者とが協議して定めるものとする。

(業務の中止)

第6条 発注者は、必要があると認めるときは、業務の中止内容を受注者に通知して、業務の全部又は一部を一時中止することができる。

2 発注者は、前項の場合において、必要があると認められるときは、履行期間若しくは契約金額を変更し、又は受注者が業務の履行の一時中止に伴う増加費用を必要としたとき若しくは受注者に損害を及ぼしたときは必要な費用を負担しなければならない。ただし、その費用の額は、発注者と受注者とが協議して定めるものとする。

(受注者の請求による履行期間の延長)

第7条 受注者は、仕様書に指定された履行期間に業務を完了することができないときは、その理由を明示した書面により履行期間の延長を請求することができる。ただし、その延長日数は、発注者と受注者とが協議して定めるものとし、受注者は、自己の責めに帰すべき理由により納期を延長したときは、その部分の契約金額相当額に対し、延長日数に応じ年(365日当たり)3パーセントの割合で計算した額の履行遅滞金を発注者に対し支払うものとする。

(損害の負担)

第8条 業務の履行に関して生じた損害(第三者に及ぼした損害を含む。)は、受注者の負担とする。ただし、その損害が発注者の責めに帰すべき理由によるものである場合には、発注者が負担するものとする。

(検査及び引渡し)

第9条 受注者は、業務が完了したときは、遅滞なく、その旨を発注者に通知しなければならない。

2 発注者は、前項の規定による通知を受けたときは、その日から起算して10日以内に業務の完了を確認するための検査を行わなければならない。

3 前項の検査を受けるため通常必要な経費は、特別な定めのある場合を除き、すべて受注者の負担とする。

4 発注者は、第2項の検査の合格の日をもって、業務が完了したものとし、成果物があるときは、その所有権は、引渡しを完了したときに発注者に移転するものとする。

5 受注者は、業務が第2項の検査に合格しないときは、発注者の指定する日までに業務をやり直して発注者の検査を受けなければならない。この場合、検査及び引渡しについては、前各項の規定を準用する。

(契約金額の支払い)

第10条 受注者は、前条の検査に合格したときは、契約金額の支払いを発注者に対し請求することができる。

2 発注者は、前項の規定による請求があったときは、その日から起算して30日以内に、契約金額を受注者に支払うものとする。

3 発注者がその責めに帰すべき理由により前条第2項又は同条第5項の検査を行わないときは、その期間を満了した日の翌日から当該検査を行った日までの日数は、前項の期間(以下「約定期間」という。)の日数から差し引くものとする。この場合において、その遅延日数が約定期間の日数を超えた日において満了したものとみなす。

(契約不適合責任)

第11条 発注者は、引き渡された成果物が種類、品質又は数量に関して契約の内容に適合しないもの(以下「契約不適合」という。)であるときは、受注者に対し、成果物の修補、代替物の引渡し又は不足分の引渡しによる履行の追完を請求することができる。ただし、契約不適合が発注者の責めに帰すべき事由によるものであるときは、発注者は履行の追完を請求することができない。

2 前項の場合において、発注者が相当の期間を定めて履行の追完の催告をし、その期間内に履行の追完がないときは、発注者は、その不適合の程度に応じて代金の減額を請求することができる。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、催告をすることなく、直ちに代金の減額を請求することができる。

一 履行の追完が不能であるとき。

二 受注者が履行の追完を拒絶する意思を明確に表示したとき。

三 成果物の性質又は当事者の意思表示により、特定の日時又は一定の期間内に履行しなければ契約をした目的を達することができない場合において、受注者が履行の追完をしないでその時期を経過したとき。

四 前3号に掲げる場合のほか、発注者がこの項の規定による催告をしても履行の追完を受ける見込みがないことが明らかであるとき。

(発注者の任意解除権)

第12条 発注者は、業務が完了するまでの間は、次条又は第14条の規定によるほか、必要があるときは、この契約を解除することができる。

2 発注者は、前項の規定によりこの契約を解除した場合において、受注者に損害を及ぼしたときは、その損害を賠償しなければならない。この場合における賠償額は、発注者と受注者とが協議して定めるものとする。

(発注者の催告による解除権)

第13条 発注者は、受注者が次の各号のいずれかに該当するときは相当の期間を定めてその履行の催告をし、その期間内に履行がないときはこの契約を解除することができる。

一 第2条の承諾を得ずに又は虚偽の申請により承諾を得てこの契約を第三者に承継させたとき。

二 正当な理由なく、業務に着手すべき期日を過ぎても業務に着手しないとき。

三 履行期間内に又は履行期間経過後相当の期間内に業務を完了する見込みがないと認められるとき。

四 正当な理由なく、第11条第1項の履行の追完がなされないとき。

五 前各号に掲げる場合のほか、この契約に違反したとき。

(発注者の催告によらない解除権)

第14条 発注者は、受注者が次の各号のいずれかに該当するときは、直ちにこの契約を解除することができる。

一 第2条の規定に違反して債権を譲渡したとき。

二 引き渡した成果物に契約不適合がある場合において、その不適合により契約の目的を達成することができないとき。

三 受注者がこの契約の債務の全部の履行を拒絶する意思を明確に表示したとき。

四 受注者の債務の一部の履行が不能である場合又は受注者がその債務の一部の履行を拒絶する意思を明確に表示した場合において、残存する部分のみでは契約をした目的を達することができないとき。

五 契約の成果物の性質や当事者の意思表示により、特定の日時又は一定の期間内に履行しなければ契約をした目的を達することができない場合において、受注者が履行をしないでその時期を経過したとき。

六 前各号に掲げる場合のほか、受注者がその債務の履行をせず、発注者が前条の催告をしても契約をした目的を達するのに足りる履行がされる見込みがないことが明らかであるとき。

七 暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団をいう。以下この条において同じ。）又は暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第6号に規定する暴力団員をいう。以下この条において同じ。）が経営に実質的に関与していると認められる者に債権を譲渡したとき。

八 第16条又は第17条の規定によらないでこの契約の解除を申し出たとき。

九 受注者が次のいずれかに該当するとき。

イ 役員等（受注者が個人である場合にはその者その他経営に実質的に関与している者を、受注者が法人である場合にはその役員、その支店又は常時業務の契約を締結する事務所の代表者その他経営に実質的に関与している者をいう。以下この号において同じ。）が、暴力団又は暴力団員であると認められるとき。

ロ 役員等が、自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもって、暴力団又は暴力団員を利用するなどしていると認められるとき。

ハ 役員等が、暴力団又は暴力団員に対して資金等を供給し、又は便宜を供与するなど直接的あるいは積極的に暴力団の維持、運営に協力し、若しくは関与していると認められたとき。

ニ 役員等が、暴力団又は暴力団員であることを知りながらこれを不当に利用するなどしていると認められるとき。

ホ 役員等が、暴力団又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有していると認められるとき。

ヘ 再委託契約その他の契約にあたり、その相手方がイからホまでのいずれかに該当することを知りながら、当該者と契約を締結したと認められるとき。

ト 受注者が、イからホまでのいずれかに該当する者を再委託契約その他の契約の相手方としていた場合（ヘに該当する場合を除く。）に、発注者が受注者に対して当該契約の解除を求め、受注者がこれに従わなかったとき。

十 第19条の2第1項各号の規定のいずれかに該当したとき。

（発注者の責めに帰すべき事由による場合の解除の制限）

第15条 第13条又は前条各号に定める場合が発注者の責めに帰すべき事由によるものであるときは、発注者は、前2条の規定による契約の解除をすることができない。

（受注者の催告による解除権）

第16条 受注者は、発注者がこの契約に違反したときは、相当の期間を定めてその履行の催告をし、その期間内に履行がないときは、この契約を解除することができる。ただし、その期間を経過した時における債務の不履行がこの契約及び取引上の社会通念に照らして軽微であるときは、この限りでない。

（受注者の催告によらない解除権）

第17条 受注者は、次の各号のいずれかに該当するときは、直ちにこの契約を解除することができる。

一 第5条の規定により、業務内容を変更したため契約金額が3分の2以上減少したとき。

二 第6条の規定による業務の履行の中止期間が履行期間の2分の1を超えたとき。

（受注者の責めに帰すべき事由による場合の解除の制限）

第18条 第16条又は前条各号に定める場合が受注者の責めに帰すべき事由によるものであるときは、受注者は、前2条の規定による契約の解除をすることができない。

（発注者の損害賠償請求等）

第19条 発注者は、受注者が次の各号のいずれかに該当するときは、これによって生じた損害の賠償を請求することができるものとする。

一 履行期間内に業務を完了することができないとき。

二 成果物に契約不適合があるとき。

三 第13条又は第14条の規定により業務の完了後にこの契約が解除されたとき。

四 前3号に掲げる場合のほか、債務の本旨に従った履行をしないとき又は債務の履行が不能であるとき。

2 前項の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当するときは、前項の損害賠償に代えて、受注者は、契約金額（この契約締結後、契約金額の変更があった場合には、変更後の契約金額をいう。次条において同じ。）の10分の1に相当する額を違約金として発注者の指定する期間内に支払わなければならない。

一 第13条又は第14条の規定により、業務の完了前にこの契約が解除されたとき。

- 二 受注者はその債務の履行を拒否し、又は受注者の責めに帰すべき事由によって受注者の債務について履行不能となったとき。
- 3 次の各号に掲げる者がこの契約を解除した場合は、前項第2号に該当する場合とみなす。
 - 一 受注者について破産手続開始の決定があった場合において、破産法（平成16年法律第75号）の規定により選任された破産管財人
 - 二 受注者について更生手続開始の決定があった場合において、会社更生法（平成14年法律第154号）の規定により選任された管財人
 - 三 受注者について再生手続開始の決定があった場合において、民事再生法（平成11年法律第225号）の規定により選任された再生債務者等
- 4 第1項第1号に該当し、発注者が損害の賠償を請求する場合の請求額は、契約金額につき、遅延日数に応じ、年（365日当たり）3パーセントの割合で計算した額を請求することができるものとする。

（談合等不正行為があった場合の違約金等）

第19条の2 受注者が、次に掲げる場合のいずれかに該当したときは、受注者は、発注者の請求に基づき、契約金額の10分の1に相当する額を違約金として発注者の指定期間内に支払わなければならない。

- 一 この契約に関し、受注者が私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和22年法律第54号。以下「独占禁止法」という。）第3条の規定に違反し、又は受注者が構成事業者である事業者団体が独占禁止法第8条第1項第1号の規定に違反したことにより、公正取引委員会が受注者に対し、独占禁止法第7条の2第1項（独占禁止法第8条の3において準用する場合を含む。）の規定に基づく課徴金の納付命令（以下「納付命令」という。）を行い、当該納付命令が確定したとき（確定した当該納付命令が独占禁止法第63条第2項の規定により取り消された場合を含む。）。
 - 二 納付命令又は独占禁止法第7条若しくは第8条の2の規定に基づく排除措置命令（これらの命令が受注者又は受注者が構成事業者である事業者団体（以下「受注者等」という。）に対して行われたときは、受注者等に対する命令で確定したものをいい、受注者等に対して行われていないときは、各名宛人に対する命令すべてが確定した場合における当該命令をいう。次号において「納付命令又は排除措置命令」という。）において、この契約に関し、独占禁止法第3条又は第8条第1項第1号の規定に違反する行為の実行としての事業活動があったとされたとき。
 - 三 前号に規定する納付命令又は排除措置命令により、受注者等に独占禁止法第3条又は第8条第1項第1号の規定に違反する行為があったとされた期間及び当該違反する行為の対象となった取引分野が示された場合において、この契約が、当該期間（これらの命令に係る事件について、公正取引委員会が受注者に対し納付命令を行い、これが確定したときは、当該納付命令における課徴金の計算の基礎である当該違反する行為の実行期間を除く。）に入札（見積書の提出を含む。）が行われたものであり、かつ、当該取引分野に該当するものであるとき。
 - 四 この契約に関し、受注者（法人にあっては、その役員又は使用人を含む。）の刑法（明治40年法律第45号）第96条の6又は独占禁止法第89条第1項若しくは第95条第1項第1号に規定する刑が確定したとき。
- 2 受注者が前項の違約金を発注者の指定する期間内に支払わないときは、受注者は、当該期間を経過した日から支払いをする日までの日数に応じ、年3パーセントの割合で計算した額の遅延利息を発注者に支払わなければならない。

（受注者の損害賠償請求等）

第20条 発注者の責めに帰すべき理由により第10条第2項の規定による契約代金の支払いが遅れた場合においては、受注者は、未受領金額につき、遅延日数に応じ、年（365日当たり）2.5パーセントの割合で計算した額の遅延利息の支払いを発注者に請求することができる。

（契約不適合責任期間等）

第21条 発注者は、引き渡された成果物に関し、第9条第4項の規定による引渡し（以下この条に

において単に「引渡し」という。)を受けた日から1年以内に契約不適合である旨を受注者に通知しなければ、契約不適合を理由とした履行の追完の請求、損害賠償の請求、代金の減額の請求又は契約の解除(以下この条において「請求等」という。)をすることができない。

- 2 前項の請求等は、具体的な契約不適合の内容、請求する損害額の算定の根拠等当該請求等の根拠を示して、受注者の契約不適合責任を問う意思を明確に告げることで行う。
- 3 第1項において受注者が負うべき責任は、第9条第2項の規定による検査に合格したことをもって免れるものではない。
- 4 発注者が第1項に規定する契約不適合に係る請求等が可能な期間(以下この項及び第7項において「契約不適合責任期間」という。)の内に契約不適合を知り、その旨を受注者に通知した場合において、発注者が通知から1年が経過する日までに前項に規定する方法による請求等をしたときは、契約不適合責任期間の内に請求等をしたものとみなす。
- 5 発注者は、第1項の請求等を行ったときは、当該請求等の根拠となる契約不適合に関し、民法の消滅時効の範囲で、当該請求等以外に必要と認められる請求等を行うことができる。
- 6 前各項の規定は、契約不適合が受注者の故意又は重過失により生じたものであるときには適用せず、契約不適合に関する受注者の責任については、民法の定めるところによる。
- 7 民法第637条第1項の規定は、契約不適合責任期間については適用しない。
- 8 発注者は、成果物の引渡しの際に契約不適合があることを知ったときは、第1項の規定にかかわらず、その旨を直ちに受注者に通知しなければ、当該契約不適合に関する請求等を行うことができない。ただし、受注者がその契約不適合があることを知っていたときは、この限りでない。
- 9 引き渡された成果物の契約不適合が設計図書の記載内容、発注者の指示又は貸与品等の性状により生じたものであるときは、発注者は当該契約不適合を理由として、請求等を行うことができない。ただし、受注者がその記載内容、指示又は貸与品等が不相当であることを知りながらこれを通知しなかったときは、この限りでない。

(賠償金等の徴収)

第22条 受注者がこの契約に基づく賠償金、損害金、違約金その他の金銭債務を発注者の指定する期間内に支払わないときは、発注者は、その支払わない額が発注者の指定する期間を経過した日から契約金額支払いの日まで年(365日当たり)3パーセントの割合で計算した利息を付した額と、発注者の支払うべき契約金額とを相殺し、なお不足があるときは追徴する。

- 2 前項の追徴をする場合には、発注者は、受注者から遅延日数につき年(365日当たり)3パーセントの割合で計算した額の延滞金を徴収する。

(秘密の保持)

第23条 受注者は、この契約の履行に当たり知り得た秘密を第三者に漏らし、又は他の目的に使用してはならない。

(適用法令)

第24条 この契約は日本法に準拠し、これに従い解釈されるものとする。この契約により、又はこの契約に関連して発生した債権債務については、この契約に定めるもの以外は、民法の規定を適用するものとする。

(管轄裁判所)

第25条 この契約及びこの契約に関連して発注者と受注者との間において締結された契約、覚書等に関して、発注者と受注者との間に紛争を生じたときは、頭書の発注者の住所を管轄する地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

(契約外の事項)

第26条 この契約に定めがない事項又は疑義を生じた事項については、発注者と受注者とが協議して定めるものとする。

個人情報等の保護に関する特約条項

発注者及び受注者が令和 年 月 日付けで締結したBtoB領域における顧客体験価値戦略検討業務の契約（以下「本契約」という。）に関し、受注者が、本契約に基づく業務等（以下「業務等」という。）を実施するに当たっての個人情報等の取扱いについては、本特約条項によるものとする。

（定義）

第1条 本特約条項における個人情報等とは、発注者が提供及び受注者が収集する情報のうち、次に掲げるものをいう。

- 一 個人情報（個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第2条第1項に規定する個人情報をいう。）
- 二 本契約に基づく業務により知り得た情報
- 三 その他、通常公表されていない情報

（個人情報等の取扱い）

第2条 受注者は、個人情報等の保護の重要性を認識し、業務等の実施に当たっては、個人及び発注者の権利利益を侵害することのないよう、個人情報等の取扱いを適正に行わなければならない。

（管理体制等の報告）

第3条 受注者は、個人情報等について、取扱責任者及び担当者を定め、管理及び実施体制を書面（別紙様式1）により報告し、発注者の確認を受けなければならない。また、報告内容に変更が生じたときも同様とする。

（秘密の保持）

第4条 受注者は、個人情報等を第三者に漏らしてはならない。また、本契約が終了し、又は解除された後も同様とする。

（安全管理のための措置）

第5条 受注者は、個人情報等について、漏えい、滅失及びき損の防止その他の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

（収集の方法）

第6条 受注者は、業務等を処理するために個人情報等を収集するときは、必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

（目的外利用等の禁止）

第7条 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、個人情報等を、本契約の目的外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

（個人情報等の持出し等の禁止）

第8条 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、個人情報等を受注者の事業所から送付及び持ち出し等してはならない。

（複写等の禁止）

第9条 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、個人情報等が記録された電磁的記録又は書類等を複写し、又は複製してはならない。

（再委託の制限等）

第10条 受注者は、発注者の承諾があるときを除き、個人情報等を取扱う業務等について、他に委託（他に委託を受ける者が受注者の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第3号に規定する子会社をいう。）である場合も含む。以下同じ。）してはならない。

2 受注者は、前項の規定に基づき他に委託する場合には、その委託を受ける者に対して、本特約条項に規定する受注者の義務を負わせなければならない。

3 前2項の規定は、第1項の規定に基づき委託を受けた者が更に他に委託する場合、その委託を受けた者が更に他に委託する場合及びそれ以降も同様に適用する。

〔※ 請け負わせる場合又は下請けさせる場合は、「委託し(する)」を「請負わせ(わせる)」又は「下請けさせ(させる)」に、「委託を受ける(受けた)者」を「請負わせる(わせた)者」又は「下請けさせる(させた)者」とする。〕

(返還等)

第11条 受注者は、発注者から提供を受け、又は受注者自らが収集し、若しくは作成した個人情報等が記録された電磁的記録又は書類等について、不要となったときは速やかに、本契約終了後は直ちに発注者に返還し又は引渡ししなければならない。

2 受注者は、個人情報等が記録された電磁的記録又は書類等について、発注者の指示又は承諾により消去又は廃棄する場合には、復元又は判読が不可能な方法により行わなければならない。この場合において、受注者は、発注者に対し、消去又は廃棄したことを証明する書類を提出する等し、発注者は、消去又は廃棄が確実にされていることを確認するものとする。

(事故等の報告)

第12条 受注者は、本特約条項に違反する事態が生じた、又は生じるおそれのあるときは、直ちに発注者に報告し、発注者の指示に従わなければならない。

(管理状況の報告等)

第13条 受注者は、個人情報等の管理の状況について、発注者が報告を求めたときは速やかに、本契約の契約期間が1年以上の場合においては契約の始期から6か月後の月末までに(以降は、直近の報告から1年後の月末までに)、書面(別紙様式2)により報告しなければならない。

2 発注者は、必要があると認めるときは、前項の報告その他個人情報等の管理の状況について調査(実地検査を含む。以下同じ。)することができ、受注者はそれに協力しなければならない。

3 受注者は、第1項の報告の確認又は前項の調査の結果、個人情報等の管理の状況について、発注者が不適切と認めたときは、直ちに是正しなければならない。

(取扱手順書)

第14条 受注者は、本特約条項に定めるもののほか、別添「個人情報等に係る取扱手順書」に従い個人情報等を取扱わなければならない。

(契約解除及び損害賠償)

第15条 発注者は、受注者が本特約条項に違反していると認めるときは、本契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

本特約条項の成立を証するため、本書の電磁的記録を作成し、発注者及び受注者が特約条項内容の合意後電子署名を施し、各自その電子署名が施された電磁的記録を保管するものとする。

令和 年 月 日

発注者 住 所 神奈川県横浜市中区本町六丁目50番地1
氏 名 独立行政法人都市再生機構
総務部長 長濱 寿夫 印

受注者 住 所
氏 名 印

(別添)

個人情報等に係る取扱手順書

個人情報等については、取扱責任者による監督の下で、以下のとおり取り扱うものとする。

1 個人情報等の秘密保持について

個人情報等を第三者に漏らしてはならない。

※業務終了後についても同じ

2 個人情報等の保管について

個人情報等が記録されている書類等(紙媒体及び電磁的記録媒体をいう。以下同じ。)及びデータは、次のとおり保管する。

(1) 書類等

受注者の事務所内のキャビネットなど決められた場所に施錠して保管する。

(2) データ

① データを保存するPC及び通信端末やUSBメモリ、外付けハードディスクドライブ、CD-R、DVD-R等の記録機能を有する機器・媒体、又はファイルについては、暗号化及びパスワードを設定する。また、そのアクセス許可者は業務上必要最低限の者とする。

② ①に記載するPC及び機器・媒体については、受注者が支給及び管理するもののみとする。※私物の使用は一切不可とする。

3 個人情報等の送付及び持出し等について

個人情報等は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、受注者の事務所から送付及び持ち出し等してはならない。ただし、発注者の指示又は承諾により、個人情報等を送付及び持ち出しをする場合には、次のとおり取り扱うものとする。

(1) 送付及び持出しの記録等

台帳等を整備し、記録・保管する。

(2) 送付及び持出し等の手順

① 郵送や宅配便

複数人で宛先住所等と封入文書等に相違がないことを確認し、送付する。

② ファクシミリ

原則として禁止する。ただし、やむを得ずファクシミリ送信を行う場合は、次の手順を厳守する。

- ・送信先への事前連絡
- ・複数人で宛先番号の確認
- ・送信先への着信確認

※初めての送信先の場合は、本送信前に、試行送信を実施すること

③ 電子メール

個人情報等は、メールの本文中に記載せず、添付ファイルによる送付とする。添付ファイルには、暗号化及びパスワードを設定し、パスワードは別途通知する。

また、複数の送信先に同時に送信する場合には、他者のメールアドレスが表示されないように、「bcc」で送信する。

④ 持出し

運搬時は、外から見えないように封筒やバック等に入れて、常に携行する。

4 個人情報等の収集について

業務等において必要のない個人情報等は取得しない。

また、業務上必要な個人情報等のうち、個人情報を取得する場合には、本人に利用目的を明示の上、業務を処理するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

5 個人情報等の利用及び第三者提供の禁止について

個人情報等は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、業務等の目的外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

6 個人情報等の複写又は複製の禁止について

個人情報等は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、個人情報等が記録された電磁的記録及び書類等を複写し、又は複製してはならない。

7 個人情報等の返還等について

- ① 業務等において不要となった個人情報等は、速やかに発注者に返還又は引渡しをする。
- ② 発注者の指示又は承諾により、個人情報等を、消去又は廃棄する場合には、シュレッダー等を用いて物理的に裁断する等の方法により、復元又は判読が不可能な方法により消去又は廃棄する。この場合において、発注者に対し、消去又は廃棄したことを証明する書類を提出する等する。

8 個人情報等が登録された通信端末の使用について

発注者の指示又は承諾により、通信端末に個人情報等を登録し、使用する場合には、次のとおり取り扱うものとする。

- (1) パスワード等を用いたセキュリティロック機能を設定する。
- (2) 必要に応じて、盗み見に対する対策（のぞき見防止フィルタの使用等）、盗難・紛失に対する対策（通信端末の放置の禁止、ストラップの使用等）により、安全確保のために必要な措置を講ずることに努める。
- (3) 電話帳への個人の氏名・電話番号・メールアドレス等の登録（住所及び個人を特定できる画像は登録しない。）は、業務上必要なものに限定する。
- (4) 個人情報等が含まれたメール（添付されたファイルを含む。）及び画像は、業務上不要となり次第、消去する。

9 事故等の報告

個人情報等の漏えいが明らかになったとき、又はそのおそれが生じたときは、直ちに発注者に報告する。

10 その他留意事項

独立行政法人は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第5章の規律に基づき、個人情報を取り扱わなければならない。

この法律の第66条第2項において、『行政機関等から個人情報の取扱いの委託を受けた者が受託した業務を行う場合には、保有個人情報の漏えい、滅失又はき損の防止その他の保有個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。』と規定されており、業務受注者についても本規律の適用対象となる。

したがって、本規律に違反した場合には、第176条及び第180条に定める罰則規定により、懲役又は罰金刑に処される場合があるので、留意されたい。

11 特記事項

※必要に応じ記載

令和 年 月 日

株式会社*****

代表取締役 ** ** 印※1

個人情報等に係る管理及び実施体制

契約件名 : _____

1 取扱責任者及び取扱者

	部 署	氏 名	取扱う範囲等
	役 職		
取扱責任者	〇〇部△△課		
	課長		
取 扱 者	〇〇部△△課		***地区に係る～～～
	係長		
	〇〇部△△課		***地区に係る～～～
	主任		
	〇〇部△△課		***地区に係る～～～

2 管理及び実施体制図

(様式任意)

- ※1 本件責任者（会社名・部署名・氏名）：
担当者（会社名・部署名・氏名）：
- ※2 連絡先（電話番号） 1 ：
連絡先（電話番号） 2 ：

※1 本件責任者及び担当者の記載がある場合は、押印は不要です。

押印する場合は、本件責任者及び担当者の記載は不要です。

※2 連絡先は、事業所等の「代表番号」「代表番号・内線」「直通番号」等を記載。個人事業主などで、複数回線の電話番号がない場合は、1回線の記載も可。

令和 年 月 日

独立行政法人都市再生機構
総務部長 長濱 寿夫 殿

株式会社*****
代表取締役 ** ** 印 ※1

個人情報等の管理状況

次の契約における個人情報等の管理状況について、下記のとおり、報告いたします。

契約件名： _____

記

- 1 確認日 令和 年 月 日
- 2 確認者 取扱責任者 ○○ ○○
- 3 確認結果 別紙のとおり

※1 本件責任者（会社名・部署名・氏名）： _____

担当者（会社名・部署名・氏名）： _____

※2 連絡先（電話番号） 1 : _____

連絡先（電話番号） 2 : _____

※1 本件責任者及び担当者の記載がある場合は、押印は不要です。

押印する場合は、本件責任者及び担当者の記載は不要です。

※2 連絡先は、事業所等の「代表番号」「代表番号・内線」「直通番号」等を記載。個人事業主などで、複数回線の電話番号がない場合は、1回線の記載も可。

以 上

(別紙) 管理状況の確認結果

【管理する個人情報等】

--

確 認 内 容	確 認 結 果	備 考
1 管理及び実施体制		
令和 年 月 日付けで提出した「個人情報等に係る管理及び実施体制」のとおり、管理及び実施している。		
2 秘密の保持		
個人情報等を第三者に漏らしていない。		
3 安全管理措置		
個人情報等について、漏えい、滅失及びき損の防止その他の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じている。		
《個人情報等の保管状況》		
① 個人情報等が記録された電磁的記録及び書類等は、受注者の事務所内のキャビネットなど決められた場所に施錠して保管している。		
② データを保存するPC及び通信端末やUSBメモリ、外付けハードディスクドライブ、CD-R、DVD-R等の記録機能を有する機器・媒体、又はファイルについては、暗号化及びパスワードを設定している。		
③ アクセス許可者は業務上必要最低限の者としている。		
④ ②に記載するPC及び機器・媒体については、受注者が支給及び管理しており、私物の使用はしていない。		
《個人情報等の送付及び持出し手順》		
① 発注者の指示又は承諾があるときを除き、受注者の事務所から送付又は持出しをしていない。		
② 送付及び持出しの記録を台帳等に記載し、保管している。		
③ 郵送や宅配便について、複数人で宛先住所等と封入文書等に相違がないことを確認し、送付している。		

確認内容	確認結果	備考
<p>FAXについては、原則として禁止しており、やむを得ずFAX送信する場合は、次の手順を厳守している。</p> <p>④ ・初めての送信先の場合は、試行送信を実施 ・送信先への事前連絡 ・複数人で宛先番号の確認 ・送信先への着信確認</p>		
<p>⑤ eメール等について、個人情報等は、メールの本文中に記載せず、添付ファイルによる送付としている。</p>		
<p>⑥ 添付ファイルには、暗号化及びパスワードを設定し、パスワードは別途通知している。</p>		
<p>⑦ 1回の送信において送信先が複数ある場合には、他の者のメールアドレスが表示されないように、「bcc」で送信している。</p>		
<p>⑧ 持出しについて、運搬時は、外から見えないように封筒やバック等に入れて、常に携行している。</p>		
4 収集の制限		
<p>個人情報等を収集するときは、業務を処理するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集している。</p>		
《個人情報等の取得等手順》		
<p>① 業務上必要のない個人情報等は取得していない。</p>		
<p>② 業務上必要な個人情報等のうち、個人情報を取得する場合には、本人に利用目的を明示している。</p>		
5 利用及び提供の禁止		
<p>個人情報等を契約の目的外に利用し、又は第三者に提供していない。 ※発注者の指示又は承諾があるときを除く。</p>		
6 複写又は複製の禁止		
<p>個人情報等が記録された電磁的記録及び書類等を複写し、又は複製していない。 ※発注者の指示又は承諾があるときを除く。</p>		
7 再委託の制限等		
<p>個人情報等を取扱う業務について、他に委託（他に委託を受ける者が受注者の子会社である場合も含む。）し、又は請け負わせていない。 ※発注者の承諾があるときを除く。</p>		
【再委託、再々委託等を行っている場合】		
<p>再委託先、再々委託先等に対して、特約条項に規定する受注者の義務を負わせている。</p>		
8 返還等		
<p>① 業務上不要となった個人情報等は、速やかに発注者に返還又は引渡しをしている。</p>		
<p>② 個人情報等を消去又は廃棄する場合には、シュレッダー等を用いて物理的に裁断する等の方法により、復元又は判読が不可能な方法により消去又は廃棄している。</p>		

確認内容	確認結果	備考
9 通信端末の使用		
① パスワード等を用いたセキュリティロック機能を設定している。		
② 必要に応じて、盗み見に対する対策（のぞき見防止フィルタの使用等）、盗難・紛失に対する対策（通信端末の放置の禁止、ストラップの使用等）により、安全確保のために必要な措置を講ずることに努めている。		
③ 電話帳への個人の氏名・電話番号・メールアドレス等の登録（住所及び個人を特定できる画像は登録しない。）は、業務上必要なものに限定している。		
④ 個人情報等が含まれたメール（添付されたファイルを含む。）及び画像は、業務上不要となり次第、消去している。		
10 事故等の報告		
特約条項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは、直ちに発注者に報告し、指示に従っている。		
11 取扱手順書の周知・徹底		
個人情報等の取扱者に対して、取扱手順書の周知・徹底を行っている。		
12 その他報告事項 (任意記載のほか、取扱手順書等特記事項があればその対応を記載する。)		

※ 確認結果欄等への記載方法

確認結果	記載事項
適切に行っている	○
一部行っていない	△
行っていない	×
該当するものがない	—

* 「△」及び「×」については備考欄にその理由を記載する。

外部電磁的記録媒体の利用に関する特約条項

発注者及び受注者が令和 年 月 日付けで締結したBtoB領域における顧客体験価値戦略検討業務の契約（以下「本契約」という。）に関し、受注者が、本契約に基づく業務等（以下「業務等」という。）を実施するに当たっての外部電磁的記録媒体の取扱いについては、本特約条項によるものとする。

（定義）

第1条 本特約条項における外部電磁的記録媒体とは、情報が記録され、又は記載される有体物である記録媒体のうち、電子的方式、磁氣的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であって、情報システムによる情報処理の用に供されるもの（以下「電磁的記録」という。）に係る記録媒体（以下「電磁的記録媒体」という。）で、サーバ装置等に内蔵される内蔵電磁的記録媒体以外の記録媒体（USBメモリ、外付けハードディスクドライブ、CD-R、DVD-R等）をいう。

（外部電磁的記録媒体の取扱い）

第2条 受注者は、別添「外部電磁的記録媒体に係る取扱手順書」に従い外部電磁的記録媒体を取扱わなければならない。

（解除及び損害賠償）

第3条 発注者は、受注者が本特約条項に違反していると認めたときは、本契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

本契約の成立を証するため、本書の電磁的記録を作成し、発注者及び受注者が契約内容の合意後電子署名を施し、各自その電子署名が施された電磁的記録を保管するものとする。

令和 年 月 日

発注者 住所 神奈川県横浜市中区本町六丁目50番地1
氏名 独立行政法人都市再生機構
総務部長 長濱 寿夫 印

受注者 住所
氏名
印

(別添)

外部電磁的記録媒体に係る取扱手順書

受注者は、機構に引き渡す外部電磁的記録媒体を、機構との間で情報を運搬する目的に限って使用することとし、当該外部電磁的記録媒体から情報を読み込む場合及びこれに情報を書き出す場合の安全確保のために、以下に掲げる措置を講ずること。

- (1) 外部電磁的記録媒体を使用する際には、最新のバージョンに更新された不正プログラム対策ソフトウェアによる検疫・駆除を行う。
- (2) 情報が保存された外部電磁的記録媒体を運搬する際には、以下の措置を講ずる。
 - ① 受注者は、安全確保のため以下の措置を講ずる。
 - ・外見から機密性の高い情報であることが分からないようにする。
 - ・郵便、信書便等の場合には、追跡可能な方法を採用するとともに、親展で送付する。
 - ・携行の場合には、封筒、書類鞆等に収め、当該封筒、書類鞆等の盗難、置き忘れ等に注意する。
 - ② 受注者は、①の措置に加え、機密情報にパスワードを設定するとともに暗号化を行う。
- (3) 外部電磁的記録媒体の紛失、情報の漏えい等が明らかになったとき、又はそのおそれが生じたときは、直ちに発注者に報告する。

企画提案書提出者の選定基準

企画提案書提出者の評価項目、評価の着目点ならびに評価のウエイトは以下のとおりとする。

評価項目	判断基準		評価のウエイト	
参加表明者（企業）の経験及び能力	専門技術力	(1) 平成26年度以降に、日本国内における公的機関等又は民間企業が発注した顧客体験価値（カスタマーエクスペリエンス）又は類似の概念に関するコンサルティング業務を受注し、完了した契約実績（契約金額1,000万円以上に限る。） ① 3件 ② 2件 ③ 1件 なお、上記の実績を有しない場合は選定しない。	① 5点 ② 3点 ③ 1点	
		(2) (1)に挙げる業務のうち、BtoB領域を含む事業を対象としたコンサルティング業務の契約実績 ① 3件 ② 2件 ③ 1件 ④ 0件	① 5点 ② 3点 ③ 1点 ④ 0点	
参加表明者（企業）の経験及び能力	企業独自の取組※1、※5	女性活躍推進法に基づく認定（えるぼし・プラチナえるぼし認定企業）※2	1段階目 2点 2段階目 3点 3段階目 4点 行動計画 1点 プラチナえるぼし 5点	
		次世代法に基づく認定（くるみん・プラチナくるみん認定企業）※3	くるみん（平成29年3月31日までの基準）	2点
			トライくるみん	3点
			くるみん（平成29年4月1日～令和4年3月31日までの基準）	3点
			くるみん（令和4年4月1日以降の基準）	3点
		プラチナくるみん	5点	
		若者雇用促進法に基づく認定（ユースエール認定企業）※4	4点	
配置予定業務責任者の経験	専門技術力	(1) 平成26年度以降に、日本国内における公的機関等又は民間企業が発注した顧客体験価値又は類似の概念に関するコンサルティング業務（契約金額1,000万円以上に限る。）において、業務責任者として従事し、完了した実績 ① 3件 ② 2件 ③ 1件 なお、上記の実績を有しない場合は選定しない。	① 5点 ② 3点 ③ 1点	
		(2) (1)に挙げる業務のうち、BtoB領域を含む事業を対象としたコンサルティング業務において、業務責任者として従事し、完了した実績 ① 3件 ② 2件 ③ 1件 ④ 0件	① 5点 ② 3点 ③ 1点 ④ 0点	
評価点 合計			25点	

- ※1 複数の認定等に該当する場合は、最も配点が高い区分より加点を行う（例えば、「えるぼし認定3段階目」の認定（4点）を受け、かつ「トライくるみん」の認定（3点）を受けている企業の場合は、配点が高い4点を加算する）。
- ※2 女性活躍推進法第9条に基づく基準に適合するものと認定された企業（労働時間等の働き方に係る基準を満たすものに限る。）又は同法第8条に基づく一般事業主行動計画（計画期間が満了していないものに限る。）を策定している企業（常時雇用する労働者の数が100人以下の事業主に限る。）をいう。
- ※3 次世代法第13条又は第15条の2に基づく基準に適合するものと認定された企業をいう。
- ※4 若者雇用促進法第15条に基づく基準に適合するものと認定された企業をいう。
- ※5 「ワーク・ライフ・バランス等の推進に関する外国法人の確認事務取扱要綱」に基づく内閣府男女共同参画局長の認定等相当確認を受けている外国法人については、相当する認定等に準じ加点する。

企画提案書作成要領

1 企画提案書の全体構成

企画提案書の作成に当たっては、別添1「業務説明書」を踏まえ、以下の構成により作成すること。

(1) 企画提案書表紙

様式5に基づき作成すること。

(2) 企画提案資料

下記2「企画提案資料の記載事項」に基づいて記載し、作成すること。

(3) 提案見積書

様式6に基づき作成し、下記2「企画提案資料の記載事項」に対応したものとすること。また、総額は、本業務の提示概算額【1,000万円（税込）】を超えないこと。

2 企画提案資料の記載事項

上記1(2)「企画提案資料」の作成に当たっては、以下の項目の順序に従って、提出者自らの提案として以下の内容を記載してください。

(1) 業務理解（A4版1～2ページ程度）

業務説明書及び当機構の事業内容等を基に、本業務の目的や内容、重要性、背景、課題、配慮事項等に関する御社の理解について記載してください。

(2) 業務実施方針（A4版1～2ページ程度）

業務説明書及び当機構の事業内容等を基に、本業務を実施する場合の実施方針として、以下の項目を記載してください。また、以下の項目以外にも、実施体制や実施手順について、独自の提案があれば、積極的に記載してください。

①実施体制

- ・業務責任者及び担当者、その他本業務を実施する場合に御社内で構築する体制について、具体的な氏名と各人の所属部署、役職、専門分野、本業務に関連する知識・能力、過去に従事した業務名称、従事した時期、業務の概要及び立場・役割、本業務における担当業務（役割分担）等を記載してください。
- ・下記②の実施手順に沿った配員計画について記載してください。
- ・また、一部再委託を想定している場合は、再委託する業務内容と想定する再委託先の会社名等を記載してください。

②実施手順

- ・業務内容を確実に、かつ高い成果を得られるように実施するために、適切な業務実施手順及び想定実施時期等を提案してください。
- ・実施スケジュールを検討する上で、本業務外で当機構が自ら実施するフィードバック調査に要する期間を想定し、記載してください。

(3) 業務取組方法（A4版6～8ページ程度）

①業務内容(1)「顧客体験の現状把握」に対する取組方法

- ・本業務の検討対象事業における顧客（事業パートナー、ステークホルダー等）に関する御社の理解を記載してください。
- ・現状把握として実施する検討対象事業の機構担当者からの情報収集について、その実施方法を具体的に記載してください。
- ・現状把握として実施する検討対象事業の機構担当者からの情報収集において、留意すべきと考える点や御社として工夫する点を具体的に記載してください。

- ・把握した一連の接点における現状での課題や接点の重要度を検討する上で、留意すべきと考える点や御社として工夫する点を具体的に記載してください。
 - ・把握した一連の顧客体験について、カスタマージャーニーマップにまとめる際に留意すべきと考える点や御社として工夫する点を具体的に記載してください。
 - ・その他、顧客体験の現状把握において、独自の提案があれば積極的に記載してください。
- ②業務内容(2)「効果検証指標の検討」に対する取組方法
- ・効果検証指標を検討する上で、留意すべきと考える点や御社として工夫する点を具体的に記載してください。
 - ・効果検証指標の候補を提示した後に実施する検討対象事業の機構担当者との協議において留意すべきと考える点や御社として工夫する点を具体的に記載してください。
 - ・その他、効果検証指標の検討において、独自の提案があれば積極的に記載してください。
- ③業務内容(3)「フィードバック調査の設計」に対する取組方法
- ・調査設計を行う上で、検討対象事業ごとに留意すべきと考える点や御社として工夫する点を具体的に記載してください。
 - ・調査設計のうち、定量調査と定性調査のそれぞれの設計において留意すべきと考える点や御社として工夫する点を具体的に記載してください。
 - ・調査の実施は、当機構職員が自ら実施することを前提として、調査設計上で特に留意すべきと考える点を具体的に記載してください。
 - ・調査の実施は、調査設計の成果に基づき、当機構でその可否を判断することを前提として調査設計上で特に留意すべきと考える点を具体的に記載してください。
 - ・その他、フィードバック調査の設計において、独自の提案があれば積極的に記載してください。
- ④業務内容(4)「フィードバック調査の結果分析」に対する取組方法
- ・フィードバック調査の結果分析を行う上で、留意すべきと考える点や御社として工夫する点を具体的に記載してください。
 - ・その他、フィードバック調査の結果分析を行う上で、独自の提案があれば積極的に記載してください。

3 企画提案書作成に係る留意事項

企画提案書の作成に当たっては、以下の点に留意すること。

(1) 基本事項

①企画提案書の無効

企画提案は、本業務における具体的な取組方法について提案を求めるものであり、成果の一部の提出を求めるものではない。また、本作成要領と「掲示文兼企画提案競技説明書」において示された条件に適合しない企画提案書については、提案を無効とする場合がある。

②業務量の目安

本業務に係る概算額は、1,000万円(税込)を想定している。ただし、この金額は現時点での概算額であり、支払いを約束するものではない。

③費用の支払条件

本業務に係る費用の支払い条件は完成払いとする。

(2) 作成方法

①企画提案書の記載事項

- ・企画提案資料には、企画提案を行う企業名、略称名、社章等企画提案書の提出者が判別・類推できる記載・表示を行わず、参加表明書に記載した「プロジェクトチーム名」のみを記載すること。
- ・様式6の提案見積書は、注書を削除しても差し支えない。
- ・いずれも余白は上下左右20mm以上とし、企画提案資料には、下の余白にページ番号を付

番する。

- ・企画提案資料の総ページ数は、10 ページ以内（表紙及び提案見積書を除く）とする。
- ・文字の大きさは、11 ポイント以上とする。

②印刷物の場合の用紙の大きさ・綴じ方等

印刷物の場合の用紙の大きさはA 4 版とし、両面印刷・長辺 2 か所綴じとする。

③電子データの場合のファイル形式

PDF 形式として、A 4 版の用紙に印刷した場合に①の条件を満たすものとする。

以 上

企画提案書の評価基準と特定方法

企画提案書の評価項目、評価の着眼点ならびに評価のウエイトは以下のとおりである。

評価項目	評価の着眼点	評価ウエイト
業務理解度	<ul style="list-style-type: none"> ・本業務の目的、内容、背景を的確に理解している。 ・本業務を実施する上での課題を的確に理解している。 ・本業務を実施する上での重要事項や配慮事項を的確に理解している。 	10点
実施体制・実施手順	<ul style="list-style-type: none"> ・当該分野の業務経験が豊富な者を業務責任者として配置している。 ・業務責任者の他に、豊富な経験を持つ担当者を適切な人数で配置する体制を整えている。 ・本業務を行う手順について、的確に理解している。 ・実施体制及び実施手順について評価すべき独自の提案がされている。 	10点
具体的な取組方法	業務説明書4 業務内容(1) 「顧客体験の現状把握」に対する取組方法 <ul style="list-style-type: none"> ・検討対象事業における顧客（事業パートナー、ステークホルダー等）に関する理解について、的確な記載がある。 ・現状把握で実施する検討対象事業における機構担当者からの情報収集について、具体的に的確で有効な実施方法を記載している。 ・現状把握で実施する検討対象事業における機構担当者からの情報収集について、留意すべき点や工夫する点を具体的に指摘している。 ・把握した一連の接点における課題や重要度を検討する上で留意すべき点や工夫する点を具体的に指摘している。 ・現状把握した一連の顧客体験についてカスタマージャーニーマップにまとめる際に留意すべき点や工夫する点を具体的に指摘している。 ・その他上記以外の要素において、的確性及び実現性が高い提案がある。 	30点
	業務説明書4 業務内容(2) 「効果検証指標の検討」に対する取組方法 <ul style="list-style-type: none"> ・効果検証指標を検討する上で留意すべき点についての的確に記載されている。 ・効果検証指標の候補を提示した後に行う担当者との協議において留意すべき点や工夫する点について、的確に記載されている。 ・その他上記以外の要素において、的確性及び実現性が高い提案がある。 	15点
	業務説明書4 業務内容(3) 「フィードバック調査の設計」に対する取組方法 <ul style="list-style-type: none"> ・調査設計を行う上で、検討対象事業ごとに留意すべき点や工夫する点についての的確に記載されている。 ・定量調査と定性調査のそれぞれについて留意すべき点や工夫する点についての的確に記載されている。 ・調査の実施は、原則として当機構職員が行うことを前提として、設計上で特に留意すべき点についての的確に記載されている。 ・調査の実施は、調査設計の成果に基づき当機構で判断することを前提として、特に留意すべき点についての的確に記載されている。 ・その他上記以外の要素において、的確性及び実現性が高い提案がある。 	25点
	業務説明書4 業務内容(4) 「フィードバック調査の結果分析」に対する取組方法 <ul style="list-style-type: none"> ・フィードバック調査の結果分析を行う上で、留意すべき点や工夫する点についての的確に記載されている。 ・その他上記以外の要素において、的確性及び実現性が高い提案がある。 	10点
価格の妥当性	本業務に係る当機構の提示概算額を超過、又は提案内容に対して見積りが不適切な場合には、特定しない。	点数化しない
	評価点 合計	100点

○上記に基づき、審査委員が各々評価を行った上で以下のとおり選出された企画提案書に特定する。

- ① 審査委員がそれぞれ評価を行う。ただし、最も高い評価点（計）は1者とする。
- ② 審査委員が最も高い評価点（計）を付けた審査委員が最も多い企画提案書を選出する。
- ③ ②が複数ある場合は、当該企画提案書のうち各評価委員の評価点（計）の合計（「評価点総合計」）が最も高い企画提案書とする。
- ④ 評価点総合計が同点の場合は、審査委員の協議に基づき委員長が選出する。