

市場化テスト(国民年金保険料の収納事業)の落札者の決定について

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律(平成18年法律第51号)に基づき、平成20年10月から市場化テストとして実施する「国民年金保険料の収納事業」について、以下のとおり落札者を決定しました。

なお、落札者決定の理由、落札者における事業の実施体制及び実施方法の概要等の詳細については、別紙のとおりです。

項番	対象地区名(対象社会保険事務所名)		入札参加者数	落札事業者名	落札金額(税込)	
1	北海道	旭川・道東地区	旭川、北見、帯広	8	(株)オリエントコーポレーション	¥124,269,314
2		道央地区	新さっぽろ、小樽、室蘭	9	(株)オリエントコーポレーション	¥78,822,315
3	宮城	宮城地区	仙台北、仙台南、大河原	4	日立キャピタル債権回収(株)	¥82,807,200
4	茨城	茨城地区	土浦、日立、下館	6	(株)もしもしホットライン	¥158,641,350
5	群馬	群馬地区	前橋、太田	4	(株)もしもしホットライン	¥71,900,850
6	埼玉	埼玉地区	春日部、越谷、秩父	6	(株)もしもしホットライン	¥91,278,600
7	長野	北部・東部地区	長野北、長野南、小諸	7	日立キャピタル債権回収(株)	¥78,183,000
8		中部・南部地区	岡谷、飯田、松本、伊那	6	エー・シー・エス債権管理回収(株)	¥68,066,250
9	千葉	千葉地区	千葉	5	(株)もしもしホットライン	¥62,754,300
10		船橋・市川地区	船橋、市川	5	(株)もしもしホットライン	¥60,504,150
11	東京	区部	千代田、中央、文京、北、中野	6	エー・シー・エス債権管理回収(株)	¥77,477,400
12		杉並・立川地区	杉並、立川	5	(株)もしもしホットライン	¥91,732,200
13		八王子・府中地区	八王子、府中	5	(株)もしもしホットライン	¥87,841,950
14	神奈川	神奈川地区	平塚、小田原、藤沢	6	(株)もしもしホットライン	¥106,383,900
15	岐阜	岐阜地区	岐阜北、岐阜南	7	日立キャピタル債権回収(株)	¥53,348,400
16	静岡	中部地区	静岡、清水、島田、富士	3	(株)もしもしホットライン	¥133,595,700
17		西部地区	浜松東、浜松西、掛川	3	(株)もしもしホットライン	¥99,504,300

項番	対象地区名 (対象社会保険事務所名)		入札参加者数	落札事業者名	落札金額(税込)	
18	愛知	東部地区	豊橋、岡崎、豊川	6	日立キャピタル債権回収(株)	¥67,057,200
19		北部・中部地区	一宮、瀬戸、豊田	5	(株)もしもしホットライン	¥90,648,600
20		半田・刈谷地区	半田、刈谷	6	(株)もしもしホットライン	¥92,715,000
21	京都	京都地区	京都西、京都南、舞鶴	3	日立キャピタル債権回収(株)	¥115,239,600
22	兵庫	兵庫地区	姫路、明石、豊岡、加古川	6	日立キャピタル債権回収(株)	¥122,119,200
23	岡山	岡山地区	岡山東、岡山西	8	(株)アイ・シー・アール	¥53,616,150
24	広島	広島地区	広島西、広島南、呉	6	日立キャピタル債権回収(株)	¥94,978,800
25	徳島	徳島地区	徳島北、徳島南、阿波半田	5	エー・シー・エス債権管理回収(株)	¥52,032,750
26	愛媛	愛媛地区	松山東、松山西、今治、宇和島、新居浜	7	日立キャピタル債権回収(株)	¥89,359,200
27	高知	高知地区	高知東、高知西、南国、幡多	4	(株)トライアイ	¥72,648,382
28	福岡	福岡地区	久留米、大牟田	5	エー・シー・エス債権管理回収(株)	¥46,327,050
29	長崎	長崎地区	佐世保、諫早	5	(株)アイ・シー・アール	¥67,153,800
30	沖縄	沖縄地区	那覇、浦添、名護、コザ、平良、石垣	6	エー・シー・エス債権管理回収(株)	¥150,574,200

I 落札者決定の理由

国民年金保険料の収納事業に係る「民間競争入札実施要項」に基づき、入札に参加する者に必要な参加資格を全て満たし、提出された企画提案書の内容を、全国の8つのブロックごとに設置する「市場化テスト評価委員会」において審査し、本事業の目的に沿った実行可能なものであると評価(必須項目審査)されることにより得られた基礎点と、実施効果が期待できるかを評価して得られた加算点の合計点(評価点)を、入札価格で除して得た数値(総合評価点)が最も高く、入札価格についても予定価格の制限の範囲内であったため。

なお、入札価格が予定価格の6割に満たなかったもの(30地区中18地区)については、その価格によって契約の内容に適合した履行がなされないおそれがあると認められるか否か等に関する調査を行い、当該契約の内容に適合した履行がなされないおそれがあるとまで認められなかったため。

II 落札者の概要

(1) 北海道

・ 旭川・道東地区(旭川、北見、帯広)

- ① 落札者の名称 : 株式会社 オリентコーポレーション
- ② 落札金額 : 124,269,314円(税込み)
- ③ 落札者の評価結果

企画提案書の評価点	入札価格×1.05	総合評価点
800点	124,269,314円	67.595

※「総合評価点」については、評価点を入札価格で除した値を10の7乗倍したもの(以下同じ)。

④ 落札者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

全未納者に対する納付督促施策として、自社システムを活用し未納者データを電話番号収録の有無、地区、未納月数等でセグメントし、時期、曜日、時間帯等で細分化した納付督促を実施。電話番号収録有りについては上記セグメントによる対策を加え、接触率を向上させるため夜間督促、休日督促等案件に応じ実施する。電話番号収録無しについては、電話番号調査を随時実施し、文書督促対象として、時期・効果を勘案し計画的に文書を発送する。戸別訪問督促は、前述のセグメントに基づき優先順位の高いもの及び都市部を優先して実施。総括管理責任者、部署管理者、アドバイザー(社会保険労務士資格者)、スーパーバイザー、オペレーター、事務スタッフ、戸別訪問スタッフを配置。

・ 道央地区(新さっぽろ、小樽、室蘭)

- ① 落札者の名称 : 株式会社 オリентコーポレーション
- ② 落札金額 : 78,822,315円 (税込み)
- ③ 落札者の評価結果

企画提案書の評価点	入札価格×1.05	総合評価点
800点	78,822,315円	106.568

④ 落札者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

全未納者に対する納付督促施策として、自社システムを活用し未納者データを電話番号収録の有無、地区、未納月数等でセグメントし、時期、曜日、時間帯等で細分化した納付督促を実施。電話番号収録有りについては上記セグメントによる対策を加え、接触率を向上させるため夜間督促、休日督促等案件に応じ実施する。電話番号収録無しについては、電話番号調査を随時実施し、文書督促対象として、時期・効果を勘案し計画的に文書を発送する。戸別訪問督促は、前述のセグメントに基づき優先順位の高いもの及び都市部を優先して実施。総括管理責任者、部署管理者、アドバイザー(社会保険労務士資格者)、スーパーバイザー、オペレーター、事務スタッフ、戸別訪問スタッフを配置。

(2) 宮城

・ 宮城地区(仙台北、仙台南、大河原)

- ① 落札者の名称 : 日立キャピタル債権回収 株式会社
- ② 落札金額 : 82,807,200円 (税込み)
- ③ 落札者の評価結果

企画提案書の評価点	入札価格×1.05	総合評価点
619点	82,807,200円	78.489

④ 落札者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

電話督促は電話番号が収録されている未納者に対して実施。短期・中期・長期未納者の属性別及び年代別に時間帯ごとの接触率や約束率を分析し、その結果に基づき未納期間別及び年代別最適架電帯にオペレーターを多く配置する等、接触率の向上にむけた施策を実行する。文書督促は電話番号が収録されていない未納者及び電話番号が収録されているが電話連絡がとれない未納者に対して実施。戸別訪問督促は電話番号未収録の者であって催告状を受け取った未納者及び電話督促時に入金約束をしたが約束不履行の未納者に対して実施。指揮監督として本社営業推進部にグループ長、担当課長、担当者を配置。コールセンターには、部長、課長、スーパーバイザー、オペレーターを配置。戸別訪問督促の担当として東北支店に支店長、課長、担当者を配置。

(3) 茨城

・ 茨城地区(土浦、日立、下館)

① 落札者の名称 : 株式会社 もしもしホットライン

② 落札金額 : 158,641,350円 (税込み)

③ 落札者の評価結果

企画提案書の評価点	入札価格×1.05	総合評価点
687点	158,641,350円	45.470

④ 落札者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

過去の対象地区の各施策の実施割合、納付率順位等の過去データを考慮し効果的な電話督促・戸別訪問及び文書督促を行う。電話番号判明調査を行ったリストの中から電話督促対象者を未納月数、年齢別等に分類し未納月数の少ない対象から優先的に実施していく。また、オートコールの活用による、大量自動架電を実現し滞納者全員へのアプローチを図る。電話督促の補完的役割として、電話番号が無い、又は電話番号エラーの未納者に対して文書督促を行い、また、電話督促結果を判断しての戸別訪問督促を行う。戸別訪問の実施にあたり、フィールドマネージャーを配置し、地区担当制や、モバイル端末を使用した効率的且つ効果的な運用を実施していく。事業統括マネージャー、電話督促センターマネージャー及びサブマネージャー、収納事務センターマネージャー及びサブマネージャー、スーパーバイザー、オペレーター、年金相談オペレーター、戸別訪問員を配置。

(4) 群馬

・ 群馬地区(前橋、太田)

① 落札者の名称 : 株式会社 もしもしホットライン

② 落札金額 : 71,900,850円 (税込み)

③ 落札者の評価結果

企画提案書の評価点	入札価格×1.05	総合評価点
780点	71,900,850円	113.907

④ 落札者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

過去の対象地区の各施策の実施割合、納付率順位等の過去データを考慮し効果的な電話督促・戸別訪問及び文書督促を行う。電話番号判明調査を行ったリストの中から電話督促対象者を未納月数、年齢別等に分類し未納月数の少ない対象から優先的に実施していく。また、オートコールの活用による、大量自動架電を実現し滞納者全員へのアプローチを図る。電話督促の補完的役割として、電話番号が無い、又は電話番号エラーの未納者に対して文書督促を行い、また、電話督促結果を判断しての戸別訪問督促を行う。戸別訪問の実施にあたり、フィールドマネージャーを配置し、地区担当制や、モバイル端末を使用した効率的且つ効果的な運用を実施していく。事業統括マネージャー、電話督促センターマネージャー及びサブマネージャー、収納事務センターマネージャー及びサブマネージャー、スーパーバイザー、オペレーター、年金相談オペレーター、戸別訪問員を配置。

(5) 埼玉

・ 埼玉地区(春日部、越谷、秩父)

① 落札者の名称 : 株式会社 もしもしホットライン

② 落札金額 : 91,278,600円 (税込み)

③ 落札者の評価結果

企画提案書の評価点	入札価格×1.05	総合評価点
720点	91,278,600円	82.823

④ 落札者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

過去の対象地区の各施策の実施割合、納付率順位等の過去データを考慮し効果的な電話督促・戸別訪問及び文書督促を行う。電話番号判明調査を行ったリストの中から電話督促対象者を未納月数、年齢別等に分類し未納月数の少ない対象から優先的に実施していく。また、オートコールの活用による、大量自動架電を実現し滞納者全員へのアプローチを図る。電話督促の補完的役割として、電話番号が無い、又は電話番号エラーの未納者に対して文書督促を行い、また、電話督促結果を判断しての戸別訪問督促を行う。戸別訪問の実施にあたり、フィールドマネージャーを配置し、地区担当制や、モバイル端末を使用した効率的且つ効果的な運用を実施していく。事業統括マネージャー、電話督促センターマネージャー及びサブマネージャー、収納事務センターマネージャー及びサブマネージャー、スーパーバイザー、オペレーター、年金相談オペレーター、戸別訪問員を配置。

(6) 長野

・ 北部・東部地区(長野北、長野南、小諸)

① 落札者の名称 : 日立キャピタル債権回収 株式会社

② 落札金額 : 78,183,000円 (税込み)

③ 落札者の評価結果

企画提案書の評価点	入札価格×1.05	総合評価点
556点	78,183,000円	74.671

④ 落札者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

電話督促は電話番号が収録されている未納者に対して実施。短期・中期・長期未納者の属性別及び年代別に時間帯ごとの接触率や約束率を分析し、その結果に基づき未納期間別及び年代別最適架電帯にオペレーターを多く配置する等、接触率の向上にむけた施策を実行する。文書督促は電話番号が収録されていない未納者及び電話番号が収録されているが電話連絡がとれない未納者に対して実施。戸別訪問督促は電話番号未収録の者であって催告状を受け取った未納者及び電話督促時に入金約束をしたが約束不履行の未納者に対して実施。指揮監督として本社営業推進部にグループ長、担当課長、担当者を配置。コールセンターには、部長、課長、スーパーバイザー、オペレーターを配置。戸別訪問督促の担当として北信越支店に支店長、課長、担当者を配置。

・ 中部・南部地区(岡谷、飯田、松本、伊那)

- ① 落札者の名称 : エー・シー・エス債権管理回収 株式会社
- ② 落札金額 : 68,066,250円 (税込み)
- ③ 落札者の評価結果

企画提案書の評価点	入札価格×1.05	総合評価点
532点	68,066,250円	82.067

④ 落札者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

保険料滞納者の属性について72種類に分類し、この分析をもとに地域の実情等を把握し各種属性に応じて文書督促、電話督促、戸別訪問督促を行う。文書督促は、年代別により3通りの催告状を使用する。電話督促は、主に電話番号有りの未納者に対して実施する。戸別訪問督促は、電話督促・文書督促により判明した状況を分析の上、電話番号なし、及び文書発送後も連絡の無い未納者を中心に実施する。ホームページを利用しての国民年金制度等の啓蒙活動や集合徴収を実施する。コンタクトセンター長、教育担当者、文書発送担当者、スーパーバイザー、アシスタントスーパーバイザー、オペレーター、戸別訪問員を設置。

(7) 千葉

・ 千葉地区(千葉)

- ① 落札者の名称 : 株式会社 もしもしホットライン
- ② 落札金額 : 62,754,300円 (税込み)
- ③ 落札者の評価結果

企画提案書の評価点	入札価格×1.05	総合評価点
792点	62,754,300円	132.517

④ 落札者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

過去の対象地区の各施策の実施割合、納付率順位等の過去データを考慮し効果的な電話督促・戸別訪問及び文書督促を行う。電話番号判明調査を行ったリストの中から電話督促対象者を未納月数、年齢別等に分類し未納月数の少ない対象から優先的に実施していく。また、オートコールの活用による、大量自動架電を実現し滞納者全員へのアプローチを図る。電話督促の補完的役割として、電話番号が無い、又は電話番号エラーの未納者に対して文書督促を行い、また、電話督促結果を判断しての戸別訪問督促を行う。戸別訪問の実施にあたり、フィールドマネージャーを配置し、地区担当制や、モバイル端末を使用した効率的且つ効果的な運用を実施していく。事業統括マネージャー、電話督促センターマネージャー及びサブマネージャー、収納事務センターマネージャー及びサブマネージャー、スーパーバイザー、オペレーター、年金相談オペレーター、戸別訪問員を配置。

・ 船橋・市川地区(船橋、市川)

- ① 落札者の名称 : 株式会社 もしもしホットライン
- ② 落札金額 : 60,504,150円 (税込み)
- ③ 落札者の評価結果

企画提案書の評価点	入札価格×1.05	総合評価点
792点	60,504,150円	137.445

④ 落札者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

過去の対象地区の各施策の実施割合、納付率順位等の過去データを考慮し効果的な電話督促・戸別訪問及び文書督促を行う。電話番号判明調査を行ったリストの中から電話督促対象者を未納月数、年齢別等に分類し未納月数の少ない対象から優先的に実施していく。また、オートコールの活用による、大量自動架電を実現し滞納者全員へのアプローチを図る。電話督促の補完的役割として、電話番号が無い、又は電話番号エラーの未納者に対して文書督促を行い、また、電話督促結果を判断しての戸別訪問督促を行う。戸別訪問の実施にあたり、フィールドマネージャーを配置し、地区担当制や、モバイル端末を使用した効率的且つ効果的な運用を実施していく。事業統括マネージャー、電話督促センターマネージャー及びサブマネージャー、収納事務センターマネージャー及びサブマネージャー、スーパーバイザー、オペレーター、年金相談オペレーター、戸別訪問員を配置。

(8) 東京

・ 区部地区(千代田、中央、文京、北、中野)

- ① 落札者の名称 : エー・シー・エス債権管理回収 株式会社
- ② 落札金額 : 77,477,400円 (税込み)
- ③ 落札者の評価結果

企画提案書の評価点	入札価格×1.05	総合評価点
766点	77,477,400円	103.811

④ 落札者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

保険料滞納者の属性について72種類に分類し、この分析をもとに地域の実情等を把握し各種属性に応じて文書督促、電話督促、戸別訪問督促を行う。文書督促は、年代別により3通りの催告状を使用する。電話督促は、主に電話番号有りの未納者に対して実施する。戸別訪問督促は、電話督促・文書督促により判明した状況を分析の上、電話番号なし、及び文書発送後も連絡の無い未納者を中心に実施する。ホームページを利用しての国民年金制度等の啓蒙活動や集合徴収を実施する。コンタクトセンター長、教育担当者、文書発送担当者、スーパーバイザー、アシスタントスーパーバイザー、オペレーター、戸別訪問員を設置。

・ 杉並・立川地区(杉並、立川)

- ① 落札者の名称 : 株式会社 もしもしホットライン
- ② 落札金額 : 91,732,200円 (税込み)
- ③ 落札者の評価結果

企画提案書の評価点	入札価格×1.05	総合評価点
739点	91,732,200円	84.589

④ 落札者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

過去の対象地区の各施策の実施割合、納付率順位等の過去データを考慮し効果的な電話督促・戸別訪問及び文書督促を行う。電話番号判明調査を行ったリストの中から電話督促対象者を未納月数、年齢別等に分類し未納月数の少ない対象から優先的に実施していく。また、オートコールの活用による、大量自動架電を実現し滞納者全員へのアプローチを図る。電話督促の補完的役割として、電話番号が無い、又は電話番号エラーの未納者に対して文書督促を行い、また、電話督促結果を判断しての戸別訪問督促を行う。戸別訪問の実施にあたり、フィールドマネジャーを配置し、地区担当制や、モバイル端末を使用した効率的且つ効果的な運用を実施していく。事業統括マネージャー、電話督促センターマネージャー及びサブマネージャー、収納事務センターマネージャー及びサブマネージャー、スーパーバイザー、オペレーター、年金相談オペレーター、戸別訪問員を配置。

・ 八王子・府中地区(八王子、府中)

- ① 落札者の名称 : 株式会社 もしもしホットライン
- ② 落札金額 : 87,841,950円 (税込み)
- ③ 落札者の評価結果

企画提案書の評価点	入札価格×1.05	総合評価点
739点	87,841,950円	88.335

④ 落札者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

過去の対象地区の各施策の実施割合、納付率順位等の過去データを考慮し効果的な電話督促・戸別訪問及び文書督促を行う。電話番号判明調査を行ったリストの中から電話督促対象者を未納月数、年齢別等に分類し未納月数の少ない対象から優先的に実施していく。また、オートコールの活用による、大量自動架電を実現し滞納者全員へのアプローチを図る。電話督促の補完的役割として、電話番号が無い、又は電話番号エラーの未納者に対して文書督促を行い、また、電話督促結果を判断しての戸別訪問督促を行う。戸別訪問の実施にあたり、フィールドマネジャーを配置し、地区担当制や、モバイル端末を使用した効率的且つ効果的な運用を実施していく。事業統括マネージャー、電話督促センターマネージャー及びサブマネージャー、収納事務センターマネージャー及びサブマネージャー、スーパーバイザー、オペレーター、年金相談オペレーター、戸別訪問員を配置。

(9) 神奈川

・ 神奈川地区(平塚、小田原、藤沢)

① 落札者の名称 : 株式会社 もしもしホットライン

② 落札金額 : 106,383,900円 (税込み)

③ 落札者の評価結果

企画提案書の評価点	入札価格×1.05	総合評価点
760点	106,383,900円	75.011

④ 落札者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

過去の対象地区の各施策の実施割合、納付率順位等の過去データを考慮し効果的な電話督促・戸別訪問及び文書督促を行う。電話番号判明調査を行ったリストの中から電話督促対象者を未納月数、年齢別等に分類し未納月数の少ない対象から優先的に実施していく。また、オートコールの活用による、大量自動架電を実現し滞納者全員へのアプローチを図る。電話督促の補完的役割として、電話番号が無い、又は電話番号エラーの未納者に対して文書督促を行い、また、電話督促結果を判断しての戸別訪問督促を行う。戸別訪問の実施にあたり、フィールドマネージャーを配置し、地区担当制や、モバイル端末を使用した効率的且つ効果的な運用を実施していく。事業統括マネージャー、電話督促センターマネージャー及びサブマネージャー、収納事務センターマネージャー及びサブマネージャー、スーパーバイザー、オペレーター、年金相談オペレーター、戸別訪問員を配置。

(10) 岐阜

・ 岐阜地区(岐阜北、岐阜南)

① 落札者の名称 : 日立キャピタル債権回収 株式会社

② 落札金額 : 53,348,400円 (税込み)

③ 落札者の評価結果

企画提案書の評価点	入札価格×1.05	総合評価点
587点	53,348,400円	115.533

④ 落札者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

電話督促は電話番号が収録されている未納者に対して実施。短期・中期・長期未納者の属性別及び年代別に時間帯ごとの接触率や約束率を分析し、その結果に基づき未納期間別及び年代別最適架電帯にオペレーターを多く配置する等、接触率の向上にむけた施策を実行する。文書督促は電話番号が収録されていない未納者及び電話番号が収録されているが電話連絡がとれない未納者に対して実施。戸別訪問督促は電話番号未収録の者であって催告状を受け取った未納者及び電話督促時に入金約束をしたが約束不履行の未納者に対して実施。指揮監督として本社営業推進部にグループ長、担当課長、担当者を配置。コールセンターには、部長、課長、スーパーバイザー、オペレーターを配置。戸別訪問督促の担当として中部支店に支店長、課長、担当者を配置。

(11) 静岡

・ 中部地区(静岡、清水、島田、富士)

① 落札者の名称 : 株式会社 もしもしホットライン

② 落札金額 : 133,595,700円 (税込み)

③ 落札者の評価結果

企画提案書の評価点	入札価格×1.05	総合評価点
765点	133,595,700円	60.125

④ 落札者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

過去の対象地区の各施策の実施割合、納付率順位等の過去データを考慮し効果的な電話督促・戸別訪問及び文書督促を行う。電話番号判明調査を行ったリストの中から電話督促対象者を未納月数、年齢別等に分類し未納月数の少ない対象から優先的に実施していく。また、オートコールの活用による、大量自動架電を実現し滞納者全員へのアプローチを図る。電話督促の補完的役割として、電話番号が無い、又は電話番号エラーの未納者に対して文書督促を行い、また、電話督促結果を判断しての戸別訪問督促を行う。戸別訪問の実施にあたり、フィールドマネージャーを配置し、地区担当制や、モバイル端末を使用した効率的且つ効果的な運用を実施していく。事業統括マネージャー、電話督促センターマネージャー及びサブマネージャー、収納事務センターマネージャー及びサブマネージャー、スーパーバイザー、オペレーター、年金相談オペレーター、戸別訪問員を配置。

・ 西部地区(浜松東、浜松西、掛川)

① 落札者の名称 : 株式会社 もしもしホットライン

② 落札金額 : 99,504,300円 (税込み)

③ 落札者の評価結果

企画提案書の評価点	入札価格×1.05	総合評価点
765点	99,504,300円	80.725

④ 落札者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

過去の対象地区の各施策の実施割合、納付率順位等の過去データを考慮し効果的な電話督促・戸別訪問及び文書督促を行う。電話番号判明調査を行ったリストの中から電話督促対象者を未納月数、年齢別等に分類し未納月数の少ない対象から優先的に実施していく。また、オートコールの活用による、大量自動架電を実現し滞納者全員へのアプローチを図る。電話督促の補完的役割として、電話番号が無い、又は電話番号エラーの未納者に対して文書督促を行い、また、電話督促結果を判断しての戸別訪問督促を行う。戸別訪問の実施にあたり、フィールドマネージャーを配置し、地区担当制や、モバイル端末を使用した効率的且つ効果的な運用を実施していく。事業統括マネージャー、電話督促センターマネージャー及びサブマネージャー、収納事務センターマネージャー及びサブマネージャー、スーパーバイザー、オペレーター、年金相談オペレーター、戸別訪問員を配置。

(12) 愛知

・ 東部地区(豊橋、岡崎、豊川)

① 落札者の名称 : 日立キャピタル債権回収 株式会社

② 落札金額 : 67,057,200円 (税込み)

③ 落札者の評価結果

企画提案書の評価点	入札価格×1.05	総合評価点
753点	67,057,200円	117.906

④ 落札者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

電話督促は電話番号が収録されている未納者に対して実施。短期・中期・長期未納者の属性別及び年代別に時間帯ごとの接触率や約束率を分析し、その結果に基づき未納期間別及び年代別最適架電帯にオペレーターを多く配置する等、接触率の向上にむけた施策を実行する。文書督促は電話番号が収録されていない未納者及び電話番号が収録されているが電話連絡がとれない未納者に対して実施。戸別訪問督促は電話番号未収録の者であって催告状を受け取った未納者及び電話督促時に入金約束をしたが約束不履行の未納者に対して実施。指揮監督として本社営業推進部にグループ長、担当課長、担当者を配置。コールセンターには、部長、課長、スーパーバイザー、オペレーターを配置。戸別訪問督促の担当として中部支店に支店長、課長、担当者を配置。

・ 北部・中部地区(一宮、瀬戸、豊田)

① 落札者の名称 : 株式会社 もしもしホットライン

② 落札金額 : 90,648,600円 (税込み)

③ 落札者の評価結果

企画提案書の評価点	入札価格×1.05	総合評価点
708点	90,648,600円	82.008

④ 落札者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

過去の対象地区の各施策の実施割合、納付率順位等の過去データを考慮し効果的な電話督促・戸別訪問及び文書督促を行う。電話番号判明調査を行ったリストの中から電話督促対象者を未納月数、年齢別等に分類し未納月数の少ない対象から優先的に実施していく。また、オートコールの活用による、大量自動架電を実現し滞納者全員へのアプローチを図る。電話督促の補完的役割として、電話番号が無い、又は電話番号エラーの未納者に対して文書督促を行い、また、電話督促結果を判断しての戸別訪問督促を行う。戸別訪問の実施にあたり、フィールドマネージャーを配置し、地区担当制や、モバイル端末を使用した効率的且つ効果的な運用を実施していく。事業統括マネージャー、電話督促センターマネージャー及びサブマネージャー、収納事務センターマネージャー及びサブマネージャー、スーパーバイザー、オペレーター、年金相談オペレーター、戸別訪問員を配置。

・ 半田・刈谷地区(半田、刈谷)

- ① 落札者の名称 : 株式会社 もしもしホットライン
- ② 落札金額 : 92,715,000円 (税込み)
- ③ 落札者の評価結果

企画提案書の評価点	入札価格×1.05	総合評価点
708点	92,715,000円	80.181

④ 落札者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

過去の対象地区の各施策の実施割合、納付率順位等の過去データを考慮し効果的な電話督促・戸別訪問及び文書督促を行う。電話番号判明調査を行ったリストの中から電話督促対象者を未納月数、年齢別等に分類し未納月数の少ない対象から優先的に実施していく。また、オートコールの活用による、大量自動架電を実現し滞納者全員へのアプローチを図る。電話督促の補完的役割として、電話番号が無い、又は電話番号エラーの未納者に対して文書督促を行い、また、電話督促結果を判断しての戸別訪問督促を行う。戸別訪問の実施にあたり、フィールドマネージャーを配置し、地区担当制や、モバイル端末を使用した効率的且つ効果的な運用を実施していく。事業統括マネージャー、電話督促センターマネージャー及びサブマネージャー、収納事務センターマネージャー及びサブマネージャー、スーパーバイザー、オペレーター、年金相談オペレーター、戸別訪問員を配置。

(13) 京都

・ 京都地区(京都西、京都南、舞鶴)

- ① 落札者の名称 : 日立キャピタル債権回収 株式会社
- ② 落札金額 : 115,239,600円 (税込み)
- ③ 落札者の評価結果

企画提案書の評価点	入札価格×1.05	総合評価点
675点	115,239,600円	61.502

④ 落札者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

電話督促は電話番号が収録されている未納者に対して実施。短期・中期・長期未納者の属性別及び年代別に時間帯ごとの接触率や約束率を分析し、その結果に基づき未納期間別及び年代別最適架電帯にオペレーターを多く配置する等、接触率の向上にむけた施策を実行する。文書督促は電話番号が収録されていない未納者及び電話番号が収録されているが電話連絡がとれない未納者に対して実施。戸別訪問督促は電話番号未収録の者であって催告状を受け取った未納者及び電話督促時に入金約束をしたが約束不履行の未納者に対して実施。指揮監督として本社営業推進部にグループ長、担当課長、担当者を配置。コールセンターには、部長、課長、スーパーバイザー、オペレーターを配置。戸別訪問督促の担当として関西支店に支店長、課長、担当者を配置。

(14) 兵庫

・ 兵庫地区(姫路、明石、豊岡、加古川)

- ① 落札者の名称 : 日立キャピタル債権回収 株式会社
- ② 落札金額 : 122,119,200円 (税込み)
- ③ 落札者の評価結果

企画提案書の評価点	入札価格×1.05	総合評価点
595点	122,119,200円	51.159

④ 落札者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

電話督促は電話番号が収録されている未納者に対して実施。短期・中期・長期未納者の属性別及び年代別に時間帯ごとの接触率や約束率を分析し、その結果に基づき未納期間別及び年代別最適架電帯にオペレーターを多く配置する等、接触率の向上にむけた施策を実行する。文書督促は電話番号が収録されていない未納者及び電話番号が収録されているが電話連絡がとれない未納者に対して実施。戸別訪問督促は電話番号未収録の者であって催告状を受け取った未納者及び電話督促時に入金約束をしたが約束不履行の未納者に対して実施。指揮監督として本社営業推進部にグループ長、担当課長、担当者を配置。コールセンターには、部長、課長、スーパーバイザー、オペレーターを配置。戸別訪問督促の担当として関西支店に支店長、課長、担当者を配置。

(15) 岡山

・ 岡山地区(岡山東、岡山西)

- ① 落札者の名称 : 株式会社 アイ・シー・アール
- ② 落札金額 : 53,616,150円 (税込み)
- ③ 落札者の評価結果

企画提案書の評価点	入札価格×1.05	総合評価点
703点	53,616,150円	137.673

④ 落札者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

全ての未納者毎の属性を、自社区分によって督促方法を区分する。電話督促については、新規・短期未納者に少しでも早い段階で接触する他、国民年金制度の理解不足による未納者に対する制度周知を行う。文書督促は、厚着葉書と封入式封筒を交互に使いバリエーションを設ける。戸別訪問督促は、キャッシュの動きのある期間を最重要督促期間と定め集中訪問を実施する他、電話督促等で約定が取れたが不履行者に対して優先的に訪問する。事業部長、オペレーションセンター長、電話督促責任者(スーパーバイザー)、訪問督促責任者、文書督促責任者、オペレーター(電話督促担当者)、現地訪問督促担当員を設置。

(16) 広島

・ 広島地区(広島西、広島南、呉)

① 落札者の名称 : 日立キャピタル債権回収 株式会社

② 落札金額 : 94,978,800円 (税込み)

③ 落札者の評価結果

企画提案書の評価点	入札価格×1.05	総合評価点
768点	94,978,800円	84.903

④ 落札者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

電話督促は電話番号が収録されている未納者に対して実施。短期・中期・長期未納者の属性別及び年代別に時間帯ごとの接触率や約束率を分析し、その結果に基づき未納期間別及び年代別最適架電帯にオペレーターを多く配置する等、接触率の向上にむけた施策を実行する。文書督促は電話番号が収録されていない未納者及び電話番号が収録されているが電話連絡がとれない未納者に対して実施。戸別訪問督促は電話番号未収録の者であって催告状を受け取った未納者及び電話督促時に入金約束をしたが約束不履行の未納者に対して実施。指揮監督として本社営業推進部にグループ長、担当課長、担当者を配置。コールセンターには、部長、課長、スーパーバイザー、オペレーターを配置。戸別訪問督促の担当として中国・四国支店に支店長、課長、担当者を配置。

(17) 徳島

・ 徳島地区(徳島北、徳島南、阿波半田)

① 落札者の名称 : エー・シー・エス債権管理回収 株式会社

② 落札金額 : 52,032,750円 (税込み)

③ 落札者の評価結果

企画提案書の評価点	入札価格×1.05	総合評価点
631点	52,032,750円	127.333

④ 落札者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

保険料滞納者の属性について72種類に分類し、この分析をもとに地域の実情等を把握し各種属性に応じて文書督促、電話督促、戸別訪問督促を行う。文書督促は、年代別により3通りの催告状を使用する。電話督促は、主に電話番号有りの未納者に対して実施する。戸別訪問督促は、電話督促・文書督促により判明した状況を分析の上、電話番号なし、及び文書発送後も連絡の無い未納者を中心に実施する。ホームページを利用しての国民年金制度等の啓蒙活動や集合徴収を実施する。コンタクトセンター長、教育担当者、文書発送担当者、スーパーバイザー、アシスタントスーパーバイザー、オペレーター、戸別訪問員を設置。

(18) 愛媛

・ 愛媛地区(松山東、松山西、今治、宇和島、新居浜)

- ① 落札者の名称 : 日立キャピタル債権回収 株式会社
- ② 落札金額 : 89,359,200円 (税込み)
- ③ 落札者の評価結果

企画提案書の評価点	入札価格×1.05	総合評価点
729点	89,359,200円	85.660

④ 落札者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

電話督促は電話番号が収録されている未納者に対して実施。短期・中期・長期未納者の属性別及び年代別に時間帯ごとの接触率や約束率を分析し、その結果に基づき未納期間別及び年代別最適架電帯にオペレーターを多く配置する等、接触率の向上にむけた施策を実行する。文書督促は電話番号が収録されていない未納者及び電話番号が収録されているが電話連絡がとれない未納者に対して実施。戸別訪問督促は電話番号未収録の者であって催告状を受け取った未納者及び電話督促時に入金約束をしたが約束不履行の未納者に対して実施。指揮監督として本社営業推進部にグループ長、担当課長、担当者を配置。コールセンターには、部長、課長、スーパーバイザー、オペレーターを配置。戸別訪問督促の担当として中国・四国支店に支店長、課長、担当者を配置。

(19) 高知

・ 高知地区(高知東、高知西、南国、幡多)

- ① 落札者の名称 : 株式会社 トライアイ
- ② 落札金額 : 72,648,382円 (税込み)
- ③ 落札者の評価結果

企画提案書の評価点	入札価格×1.05	総合評価点
655点	72,648,382円	94.668

④ 落札者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

電話、戸別訪問＋文書、電話受信、サンキューコール、集合徴収という方法により全ての保険料滞納者へ督促を実施する。電話番号の判明している未納者に対して電話納付督促を行う。地域性にあわせた督促を実施していくためにも、均一的な督促ではなく、未納月数、地区、年齢、現年度未納状況といった様々なセグメント軸を複数の角度から掛け合わせ、マトリクス分析を行い、戦略策定を練ることで効率の良い層を中心に督促を実施していく。戸別訪問督促は、電話番号の判明していない、及び電話番号調査の結果電話番号が判明しなかった未納者を中心に実施。文書督促は、電話番号調査によっても、電話番号が不明であり、訪問も難しいものに対して実施。統括管理責任者、部署管理者、インバウンドSV(訪問員管理兼任)、インバウンド(受付)(他地域兼任)、スーパーバイザー、電話オペレーター、訪問員を配置。

(20) 福岡

・ 福岡地区(久留米、大牟田)

- ① 落札者の名称 : エー・シー・エス債権管理回収 株式会社
- ② 落札金額 : 46,327,050円 (税込み)
- ③ 落札者の評価結果

企画提案書の評価点	入札価格×1.05	総合評価点
655点	46,327,050円	148.455

④ 落札者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

保険料滞納者の属性について72種類に分類し、この分析をもとに地域の実情等を把握し各種属性に応じて文書督促、電話督促、戸別訪問督促を行う。文書督促は、年代別により3通りの催告状を使用する。電話督促は、主に電話番号有りの未納者に対して実施する。戸別訪問督促は、電話督促・文書督促により判明した状況を分析の上、電話番号なし、及び文書発送後も連絡の無い未納者を中心に実施する。ホームページを利用しての国民年金制度等の啓蒙活動や集合徴収を実施する。コンタクトセンター長、教育担当者、文書発送担当者、スーパーバイザー、アシスタントスーパーバイザー、オペレーター、戸別訪問員を設置。

(21) 長崎

・ 長崎地区(佐世保、諫早)

- ① 落札者の名称 : 株式会社 アイ・シー・アール
- ② 落札金額 : 67,153,800円 (税込み)
- ③ 落札者の評価結果

企画提案書の評価点	入札価格×1.05	総合評価点
705点	67,153,800円	110.232

④ 落札者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

全ての未納者毎の属性を、自社区分によって督促方法を区分する。電話督促については、新規・短期未納者に少しでも早い段階で接触する他、国民年金制度の理解不足による未納者に対する制度周知を行う。文書督促は、厚着葉書と封入式封筒を交互に使いバリエーションを設ける。戸別訪問督促は、キャッシュの動きのある期間を最重要督促期間と定め集中訪問を実施する他、電話督促等で約定が取れたが不履行者に対して優先的に訪問する。事業部長、オペレーションセンター長、電話督促責任者(スーパーバイザー)、訪問督促責任者、文書督促責任者、オペレーター(電話督促担当者)、現地訪問督促担当員を設置。

(22) 沖縄

・ 沖縄地区(那覇、浦添、名護、コザ、平良、石垣)

① 落札者の名称 : エー・シー・エス債権管理回収 株式会社

② 落札金額 : 150,574,200円 (税込み)

③ 落札者の評価結果

企画提案書の評価点	入札価格×1.05	総合評価点
718点	150,574,200円	50.068

④ 落札者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

保険料滞納者の属性について72種類に分類し、この分析をもとに地域の実情等を把握し各種属性に応じて文書督促、電話督促、戸別訪問督促を行う。文書督促は、年代別により3通りの催告状を使用する。電話督促は、主に電話番号有りの未納者に対して実施する。戸別訪問督促は、電話督促・文書督促により判明した状況を分析の上、電話番号なし、及び文書発送後も連絡の無い未納者を中心に実施する。ホームページを利用しての国民年金制度等の啓蒙活動や集合徴収を実施する。コンタクトセンター長、教育担当者、文書発送担当者、スーパーバイザー、アシスタントスーパーバイザー、オペレーター、戸別訪問員を設置。