

仕 様 書

件 名	令和 2 年度顧客満足度調査
委託内容	<p>1 内 容 本調査に係る調査票の作成、対象企業リストの作成、印刷、発送、報告書作成等の業務 (詳細は「委託内容詳細」参照)。</p> <p>2 調査対象企業数 公社登録企業の内 5, 0 0 0 社</p> <p>3 地 域 東京都内</p> <p>4 予定有効回収率 約 3 0 % (※) ※公社で実施する同等の調査の回収率に準拠</p> <p>5 調 査 方 法 郵送によるアンケート調査</p>
履行場所	<p>【作業場所】 受託者の事業所※個人情報等を取り扱う場合には、別紙 1 「個人情報及び機密情報に係る標準特記仕様書」を遵守すること。</p> <p>【納品場所】 〒101-0025 東京都千代田区神田佐久間町 1 - 9 秋葉原庁舎 公益財団法人 東京都中小企業振興公社</p>
契約期間	契約締結日の翌日から令和 3 年 3 月 3 1 日まで
支払条件	業務終了後、適正な請求書を受領してから、3 0 日以内に支払う。
備 考	<p>[著作物について] 受託者は、調査票及び報告書等の著作物に関するすべての著作権（著作権法第 27 条（翻訳権・翻案権等）及び第 28 条（二次的著作物に関する原作者の権利）を含む）を調査票及び報告書等の納品時に公社に譲渡すること。また、公社及び公社が指定した者に対し、著作者人格権を行使しないものとする。</p> <p>当該調査票及び報告書等は、国内外における第三者の産業財産権、著作権、不正競争防止法及びその他の関係法令に抵触しないこと。</p> <p>なお、上記譲渡及び不行使の対価は契約金額に含まれる。</p> <p>[個人情報等に関する取扱い] ・別紙 1 「個人情報及び機密情報に係る標準特記仕様書」に定めるとおり</p> <p>[契約案件の公表] ・公益財団法人東京都中小企業振興公社は、経営の一層の透明性の向上を図っていくため、「経営情報の公表に関する要綱」に基づき、特定契約（官公庁との契約や競争入札に適さない契約等）のすべて及び契約金額が 250 万円以上の契約案件を以下のとおり公表いたします。</p> <p>・公表項目 契約方法（競争・独占・緊急・少額または特定の区分別）、契約種別（工事・委託・物品等の区分別）、契約相手方の名称、契約金額</p> <p>・公表時期及び手法 決算の公表に合わせて年 1 回取りまとめ、当公社ホームページ及び閲覧により公表いたします。</p> <p>なお、公表の趣旨にご理解いただけない場合は契約締結後 14 日以内に、文書にて同意しない旨申し出ることができます。</p> <p>[暴力団排除に関する特約条項] 別紙 2 のとおり</p>

委託内容詳細

1 作業スケジュール

工程	時期	作業
1	契約締結後～2月上旬	公社と協議のうえ、調査票の設計及び作成を行う
2		公社が持つ顧客リストの精査、対象企業リストの作成・提出を行う
3		公社から発信用封筒 5000 部及び返信用封筒データを受け取る
4		調査票及び返信用封筒を印刷・制作する。 返信用封筒表面に下記を印字する ・「利用者満足度調査回答在中」 ・「企画課」 返信用封筒裏面の右下の余白に下記を印字する ・「事業費：257」
5		封入作業、ラベル作成、ラベル貼りを行う
6		対象企業一覧表の企業に、調査票を発送する
7	2月中旬	調査の返信先は公社とし、公社に届いた返信用封筒を都度回収する（手渡しにて4回まで）
8	2月下旬	調査期間が終了する（令和3年2月28日）
9	2月下旬	回答のなかった企業のリストアップを行う。公社から督促状データを受け取り、はがきへの印刷を行う。郵送した企業のうち回答のない企業宛てに督促はがきを送付する
10	2月中旬～3月上旬	返信された調査票の内容を Excel ファイルに入力し、各種集計したうえで、数表やグラフを作成する ※集計方法は公社と協議のうえ決定すること
11	3月上旬～3月中旬	調査報告書を作成する（形式は PDF ファイル） ※公社との校正作業を最大5回行うこと
12	3月下旬	公社に納品する（令和3年3月31日まで）

2 公社提供物及び受託者手配物一覧

(1) 公社から提供するもの

- ・顧客リスト 10万件相当のエクセルデータ
- ・発信用封筒（長3） 5,000部
- ・返信用封筒データ（長3） 一式
- ・送付状データ 一式
- ・督促状データ 一式
- ・調査項目 一式

(2) 受託者が手配するもの

- ・発信用宛名ラベル 5,000部
- ・返信用封筒（長3） 5,000部
- ・送付状用A4用紙 5,000部
- ・調査票用A4用紙 20,000部（4枚×5,000部）
- ・督促用はがき（官製はがき） 5,000部

3 調査票の作成

質問項目の設計や回答を得やすいレイアウトなどを提案することを前提とし、
公社と協議のうえ、調査票の作成を行うこと。

※調査項目は契約締結後、公社から提供する。

4 公社が持つ顧客リストの精査・対象リストの作成・提出

公社が持つ顧客リスト（10万件程度）のデータを下記のとおり整理及び精査すること。

- ・重複の削除
- ・顧客情報のカテゴライズ
- ・整理及び精査後のリストが5,000件を上回った場合には、無作為抽出を実施し、5,000件にすること。
- ・調査票発送予定日の3営業日前までにリストを公社へ提出すること

5 印刷の仕様

- (1) 送付状（A4・1枚）5,000部 ※白黒印刷

※送付状データは公社から支給する

- (2) 調査票（A4・4枚）5,000部 ※白黒印刷

- (3) 返信用封筒（長3）5,000部を制作し、下記を印字、折りを入れること。

返信用封筒データは公社から支給する。封筒の色は公社と協議のうえ決定すること。

（表面・宛て先の印字されている面）

- ・「利用者満足度調査回答 在中」を余白のうち分かりやすい位置に印字
- ・宛て先の公社名の脇に「企画課」を印字

（裏面）

- ・封筒右下の余白に「事業費：257」を印字

- (4) 督促はがき（官製はがき）5,000部

- ・回答締切後に発送を行えるよう準備すること。
- ・督促状データは公社から支給する。

6 発送作業

- (1) 発送については、到着率の高い日本郵政㈱を利用すること。

- (2) 大量発送のため割引率が適用されるサービスを活用すること。

- (3) 対象企業には通し番号を振り、その番号をラベルと調査票に印字すること

- (4) 公社が配布する対象企業一覧表は納品時に返却すること。

なお、返信用封筒の郵送費に関する費用は委託者負担とする。

7 調査票の回収

調査票の返信用封筒の宛先は企画課とする。令和3年2月28日締切。

調査票は、公社から手渡しにて渡すため4回まで下記に回収に来ること。

回収場所：

101-0025 東京都千代田区神田佐久間町1-9 産業労働局秋葉原庁舎4階 企画課

回答のなかった対象者に対して督促を行うため、回答のなかった対象企業のリストを作成すること。

8 督促の実施

はがきに、公社が支給する督促状データを印刷し、回答のなかった対象者に送付すること。
督促はがきは、締切後に送付すること。

9 集計

全体単純集計、クロス集計（「対象企業リスト」の資本金、従業員、業種を利用）、グラフ作成

- ※ 集計方法は公社と協議のうえ決定すること
- ※ 対象企業リストには宛先不明の戻り分についてもチェックを入れること
- ※ 上記の各集計結果については、表ごとに箇条書きで概要説明を記載すること

10 報告書データの作成

集計データをもとに、調査概要、質問項目ごとの表及び概要説明、傾向分析、自由記述文の内容精査、調査まとめなどを報告書形式にとりまとめてPDFにてデータを作成すること

- ※報告書ページ数に関しては、60ページ程度を想定。
- ※作成にあたっては、公社との校正作業を最大5回行うこと

11 納品物

- (1) 令和2年度顧客満足度調査報告書PDFデータ
(公社HPに掲載するので掲載に適したファイルサイズとすること。)
- (2) 令和2年度顧客満足度調査 概要版（A3 片面）PDFデータ
- (3) 単純集計表、クロス集計表、グラフ、記述回答分一覧表、紙ベース、エクセルデータ
- (4) 回答一覧エクセルデータ（「対象企業リスト」ファイルに回答を追加する）
- (5) 回収済み調査票全数
- (6) 常に、最新のウイルス定義ファイルにより更新されたウイルス対策ソフトを用い、ウイルス対策を必ず実施すること。

12 納品先

〒101-0025 東京都千代田区神田佐久間町1-9
（公財）東京都中小企業振興公社 企画管理部 企画課
TEL 03-3251-7897 FAX 03-3251-7796