

### 第3回 企画審査委員会 概要

○日時：令和2年8月14日（金）10:00～13:20

○場所：食料産業局会議室

○議事内容：

#### 【オンライン飲食予約委託事業】

<オンライン飲食予約委託事業についての審議>

第2回企画審査委員会における提案者からのヒアリング及び各審査委員による採点結果を踏まえ、採点を行った13件の全ての提案が採択候補として決定された。

#### 【相談窓口・申請案内等委託事業】

<相談窓口・申請案内等委託事業についての採点>

各委員が、提案者からのヒアリングを踏まえて、企画提案書ごとに評価基準の配点の範囲内で評価を付した。

<Aのヒアリング概要>

Aから提案内容についての説明を聴取するとともに、質疑応答においては、委員より、主に以下の点について確認等を行った。

- ・ 問合せ処理件数の算定根拠
- ・ コールセンターの体制計画
- ・ AI やチャットボットを用いた対応策の計画
- ・ これまでのコールセンターの運営実績
- ・ 食事券発行委託事業者やオンライン飲食予約委託事業者との役割分担の認識
- ・ 制度そのものに対する問合せや食事券が完売して購入できないという問合せに対する対応方法について 等

<Bのヒアリング概要>

Bから提案内容についての説明を聴取するとともに、質疑応答においては、委員より、主に以下の点について確認等を行った。

- ・ 問合せ処理件数の算定根拠
- ・ 問合せ状況に応じた体制変更ができるのかどうか
- ・ FAQについての工夫や自然言語処理を活用していく予定
- ・ 食事券発行委託事業者やオンライン飲食予約委託事業者による取組の発信についての具体策
- ・ ロゴの作成についての考え
- ・ コールセンター内で感染者が発生した場合の対応 等

#### <Cのヒアリング概要>

C から提案内容についての説明を聴取するとともに、質疑応答においては、委員より、主に以下の点について確認等を行った。

- 問合せ処理件数の算定根拠
- FAQ とチャットボットの連携策
- 食事券発行委託事業者やオンライン飲食予約委託事業者との役割分担の認識
- チャットボットについての技術的工夫

#### <Dのヒアリング概要>

D から提案内容についての説明を聴取するとともに、質疑応答においては、委員より、主に以下の点について確認等を行った。

- コールセンターの体制計画と予定する問合せ処理件数
- コールセンター等事業開始の事業開始の想定スケジュール
- 企画提案書におけるweb サイト構築とコールセンターに係る事業費の比率についての考え方
- web サイトのデザインについて 等

#### <相談窓口・申請案内等委託事業についての審議>

各審査委員による採点の結果のとおり、総合得点が一番高い提案が採択候補として決定された。

審議における主な議論は以下のとおり。

- Go To Eat のイメージ作りについてはB が上手な印象を受けている。
- 批判的な問合せに対して納得できる対応ができるのかどうかこれがこれ以降の事業の成否に関わるところでもあり、コミュニケーション能力も重要。 等

#### 【実績確認監査等委託事業】

##### <実績確認監査等委託事業についての採点>

各委員が、提案者からのヒアリングを踏まえて、企画提案書ごとに評価基準の配点の範囲内で評価を付した。

#### <Eのヒアリング概要>

E から提案内容についての説明を聴取するとともに、質疑応答においては、委員より、主に以下の点について確認等を行った。

- 各都道府県の食事券発行主体が監査対応等に慣れていないところもあることが予想されることから、そうした場合のフォローについて
- オンライン飲食予約委託事業者への監査の具体的なイメージ
- システムの監査の専門家がいるかどうか

- 業務のピークはどの辺と想定しているかについて
- オンラインセミナーの開催時期
- CSV形式のファイルのやりとりなどの円滑な実施方法 等

#### <Fのヒアリング概要>

Fから提案内容についての説明を聴取するとともに、質疑応答においては、委員より、主に以下の点について確認等を行った。

- 各都道府県の食事券発行主体が監査対応等に慣れていないところもあることが予想されることから、そうした場合のフォローについて
- オンライン飲食予約委託事業者及び食事券発行委託事業者への監査の具体的なイメージ
- 抜き打ち検査の想定事例
- レストランや料理店も抜き打ちでチェックする可能性はあるのか
- Fにより導入されるシステムに仕様を合わせることで求められると、参加飲食店への負担にはならないかどうかについて
- 事業開始初期の食事券発行主体の体制強化へのフォロー 等

#### <Gのヒアリング概要>

Gから提案内容についての説明を聴取するとともに、質疑応答においては、委員より、主に以下の点について確認等を行った。

- 株主構成
- 食事券発行委託事業者への監査の具体的なイメージ
- システム監査の専門家はいるかどうか
- 人件費の見積もりについての考え方
- 監査に必要なシステムは既に保有しているのか、それともこれから構築するのかについて 等

#### <実績確認監査等委託事業についての審議>

各審査委員による採点の結果のとおり、総合得点が一番高い提案が採択候補として決定された。

審議における主な議論は以下のとおり。

- 通常、監査は上場企業に対するものなので、受け手がある程度のレベルに達しているという前提だが、今回は時限的なものであり、食事券は商工会や商工会議所等が主体となる場合があるのできちんと対応をお願いしなければならない。 等

—以上—