

自動音声案内電話システム運用保守業務委託(令和8年度から令和10年度)仕様書

本仕様書の性質

本仕様書は成田市が委託する業務の受注者を選定するためにあらかじめ提示した内容であり、受注する最低限の内容を示したものである。

(受注者の選定はプロポーザル方式による随意契約とするが、プロポーザルの際に受注希望者から本仕様書に記載されていない内容の提案があり、その受注希望者と契約することが決定し、当該提案内容が適切であると成田市が判断した場合、提案者はその提案を誠実に実行することとし、提案内容は本仕様書に追加記載して、契約書の仕様書とする。)

1. 業務名

自動音声案内電話システム運用保守業務委託(令和8年度から令和10年度)(以下「本業務」という)

2. 目的

- ・市役所の窓口・電話受付時間外においても、市民からの問い合わせに自動音声応答システムによる対応を可能とすることにより、市民の利便性の向上を図る。
- ・自動音声案内電話システムにより、市民からの電話内容に応じ自動音声案内、SMS送信、職員転送を行い、市民へ適切な情報提供を行うとともに、電話業務の適切化・効率化を図る。

3. 運用期間

令和8年7月1日から令和10年10月31日まで

(契約締結日から令和8年6月30日までの間は準備期間とする)

4. 業務要件

(1) 電話番号

① 自動音声案内電話システムを導入する電話番号

以下の電話番号への電話に対し自動音声案内電話システムを導入する。なお、市民等から受信した電話を自動音声案内電話システムに転送するため、電気通信事業者に支払う費用は本業務に含まない。

市民生活部 市民課 0476-20-1525

市民生活部 保険年金課 0476-20-1526

② 転送用の電話番号

自動音声案内電話システムに設定したコールフローに基づき職員に電話を転送する場合は、予め本市が指定した電話番号に転送すること。

(2) 運用開始日

令和8年7月1日から市民等からの電話対応を開始可能な状態にすること。実際の運用開始日については、電話番号別に本市が別途指示する。

(3) 想定受電件数

運用期間中の想定受電件数は以下のとおりとする。

	令和 8 年度 R8.7 月～R9.3 月	令和 9 年度 R9.4 月～R10.3 月	令和 10 年度 R10.4 月～R10.10 月
総受電件数	28,227	36,456	22,931
うち自動応答	7,057	9,114	5,733
SMS 送信	1,411	1,823	1,146
職員転送	19,759	25,519	16,052

※SMS のテキスト数は 400 文字を想定

※職員転送後の 1 件あたりの通話時間は 6 分を想定

(4) 機能要件

①IVR 用途

市民等からの受電のみに使用する

②受電・応答

- ・架電者のプッシュボタン信号を判断材料にして、あらかじめ自動音声案内フローに設定した条件分岐により、条件に合った自動音声応答ができること。
- ・自動音声案内の後、自動で終話・切電ができること。
- ・自動音声案内フローは、条件により、他の電話番号への転送ができること。
- ・自動音声案内フローは、条件により 400 文字以上のテキストで SMS の送信ができること。
- ・自動音声案内フローは、開庁時・閉庁時の日時、曜日、時間帯に応じて設定できること。
- ・架電者の電話番号と、そのプッシュボタン信号の選択記録を本市が即時、確認できること。
- ・音声案内用の音声ファイルの作成・登録は、発注者の指示に基づき受注者が用意することを基本とし、必要に応じて職員の業務用端末で作成・登録する機能を有すること。

③AI 自動応答ガイダンスの機能拡充

運用開始後に、受注者が AI を活用した電話音声の文字起こし・分析・問い合わせ対応の高度化等の機能拡充を行った場合は、本市と受注者で協議し、必要に応じて使用するものとする。

(5) 導入準備

- ・職員向け操作マニュアルを用意すること。
- ・本市担当者に対して、システムの操作研修を行うこと。
- ・操作研修時には、受注者が研修用のテキストを用意すること。
- ・研修会場の手配は本市担当者が実施するが、必要機材、日時、タイムスケジュール等は、事前に本市と協議すること。
- ・自動音声案内フローやガイダンス及び、SMS 送信で案内するホームページの構成などについて、本市の求めに応じて、適宜助言や提案を行うこと。

(6) 実績取得・提案・分析

①電話番号に対する実績

本業務に使用した電話番号への着信実績に対して、日時ごとに受電数、SMS 送信件数、職員への電話転送件数、発信元電話番号の履歴を、本市がシステム等により任意のタイミングで確認できること。

②自動音声案内フローの分岐に対する実績

自動音声案内フローの分岐ごとに、その分岐を選択した数を、本市がシステム等により任意のタイミングで確認できること。

③自動音声案内フローの変更・改善・提案

電話番号ごとに稼働後も受電のログ等を分析し、時期や時間による問い合わせ数や内容の把握を行うこと。これを活用し、問い合わせ数の削減につながるような自動音声案内フローやガイダンス及び、SMS 送信で案内するホームページの構成などについて、適宜助言や提案を行い、本業務の目的達成に協力すること。

④地域未来交付金にかかる分析

本業務は地域未来交付金の活用を予定しているため、申請時に設定した次の KPI の達成状況等を分析し、各年度1～2回程度その結果を提供することとする。

- ・自動音声案内電話の受電件数
- ・SMS 送信数

(7) 運用時間

常時(24 時間)運用とする。ただし、保守点検等による計画的なシステム停止を除く。

(8) 通信回線

1 番号あたり同時に受電が可能な数は 50 以上とする。

(9) 自動音声案内フロー

- ・自動音声案内フローについては、電話番号別に任意に設定できること。
- ・サポート担当者を配置し、運用開始後も着信の状況を確認しながら、市民や事業者からの問い合わせに対して、迅速で的確な回答ができるよう、各業務の担当者との協議のうえ、フローの変更を行うこと。

5. システム要件

(1) システム提供方式

①システム提供方式

本システムは、クラウド型とし、本市がシステム機能を利用して情報を取扱う際のセキュリティレベルを確保するため、次の要件を満たすこと。

- ・本システムを提供するサーバは国内法が適用される日本国内に設置されていること。

- ・管理システムは、職員の業務用端末からインターネットブラウザ(Google Chrome、または Microsoft Edge)を使用し利用できるものとし、専用ソフトウェアのインストールが不要であること。

②システム運用管理

- ・ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク等のパフォーマンスの把握、リソースの把握等システムを適切に維持管理し、保守等の計画的なシステム停止を除き常時(24時間)の安定稼働を確保すること。
- ・故障発生の際は受注者の責任者が状況を即時把握し、続いて障害対応を行うこと。
- ・保守等に伴う計画的なシステム停止は本市に事前に相談し、了承を得ること。
- ・ソフトウェア更新は、随時受注者の負担において実施すること。
- ・管理システムへのアクセスについて、利用するためのログイン用 ID を提供すること。市職員の業務用パソコンにより、複数運用者分のログイン用 ID を発行する機能を有すること。この発行された ID は随時、利用の有効性を停止する機能を有すること。また、特定の IP アドレスしか通信できないよう制限を設ける機能を有すること。
- ・権限設定を複数のログインユーザーに設定する場合、各権限設定及び権限管理が容易となる機能を有すること。
- ・総務省が制定している「クラウドサービス提供における情報セキュリティ対策ガイドライン」に基づいて、各種取組を実行していること。

(2) 保守業務

①予防保守(定期保守)

- ・予防保守
システムが常に完全な機能を保つように、定期点検等、必要な作業を行うこと。
- ・システムの機能拡充及び更新等
システムの機能の拡充、更新及びセキュリティ情報等については、随時受注者の負担において実施し、本市が当該システムの機能拡充の適用可否を判断できる技術情報等を文書にて提示し、その適用については本市の指示に従い実施すること。

②障害対応

- ・障害発生時は、速やかに本市担当者へ報告を行い、復旧までの状況の把握及び進捗ごとにその都度、本市担当者へ報告を行うこと。
- ・障害が発生した場合は、市民等への影響が出ないよう必要に応じて暫定対応を行い、迅速に復旧をさせること。
- ・障害復旧後は、障害の原因、対策方法、再発防止策等を含めて報告書を作成するとともに、その内容について本市に速やかに報告すること。

③保守体制

対応窓口や保守体制に係る体制図を文書にて提示すること。特に、障害対応に係る受付窓口については、24時間連絡が取れる体制を用意すること。

④システムの停止

システム保守作業の一環としてシステムの停止を行う場合には、本市に事前に相談し、了承を得ること。

6. 委託料の支払

委託料は、運用開始後、課毎に毎月 1 日から末日までの利用実績に基づいて算出した額を、受注者からの請求に基づき支払う。保守運用に係る費用は、月額基本料等を含むものとする。

請求書の作成にあたっては、月額基本料等の固定費用と受電件数や SMS 送信件数に応じた従量料金の詳細な内訳を記載すること。

7. 守秘義務

受託業務に従事している者又は従事していた者は、受託業務に関して知り得た情報を漏らし、又は不当な目的のために使用してはならない。受託業務終了後も同様とする。

8. 個人情報の保護

本業務は個人情報を扱う工程があるため、受託者は個人情報保護対策を施した管理下で作業を行わなければならない。このため、受託者はプライバシーマーク等の公的認証を受けていること。

9. その他

- ・契約方法は各項目当たりの単価契約とする。
- ・本業務にかかる契約は長期継続契約であり、発注者は、契約締結日に属する年度の翌年度以降において、歳出予算の当該金額について減額又は削除があったときは、契約を解除できるものとする。
- ・本仕様書に記載のない事項及び解釈について懷疑が生じた場合は、本市と受託者の協議により定めるものとする。
- ・受注者又はその依頼を受けた者が架電をして、受電実績と支払金額を増加させる等の行為は一切認めない。そのような行為が発覚した場合には、契約の不履行のため(仕様書に記載の条件を満たさないため)、委託料の支払前であれば本市は委託料を支払わない。発覚が委託料の支払後であれば、受注者に委託料を返還させる。なお、受注者又はその依頼を受けた者がシステムの試験等のために架電を行う場合は、本市が認める範囲で上記には含まない。その場合は事前に本市に連絡すること。

10. 成果物

成果物は課毎に作成し、原則電子媒体で提出するものとする。

項目	時期	内容
設定内容報告書	運用開始前までに報告	(1)業務実施計画表 (2)自動音声応答フロー
月次報告書	運用期間中毎月 1 回 (翌月 10 日まで)	(1)自動音声案内システムの稼働状況等

KPI 分析結果	本市の求めに応じて提出	(1)自動音声案内電話の受電件数 (2)SMS 送信数
年度末報告書	年度末の月次報告書と同時(令和10年度については最終月の月次報告と同時)	(1)業務内容全般の総括 (2)自動音声案内システムの改善に向けた提案

11. 担当

成田市 市民生活部 市民課

電話番号:0476-20-1525

ファクス番号:0476-24-2095

メールアドレス:shimin@city.narita.chiba.jp

成田市 市民生活部 保険年金課

電話番号:0476-20-1526

ファクス番号:0476-24-2095

メールアドレス:nenkin@city.narita.chiba.jp