

相模原市コールセンター運営業務委託 仕様書

1 件名

相模原市コールセンター運営業務委託

2 契約期間

契約締結日から令和 13 年 9 月 30 日まで

3 業務内容

(1) 概要

本業務は、相模原市コールセンター運営業務として、ワンストップでの市民対応と庁内業務の効率化を図り、市民満足度の向上を図るため、電話・ファクス・電子メール・Facebook 等の SNS による相模原市（以下「発注者」という。）の市民対応、申込受付業務、電話転送対応、関係部局との連絡調整、FAQ 作成支援とそれら運営に必要となる応対履歴入力や、各種統計データ等の管理システム、コールセンター検索用のデータベースの作成を行うものである。

(2) 業務場所・設備等

①業務場所

業務実施場所は相模原市内（局番 042 で始まる市内通話料金範囲内）に受注者が確保し、次項②から④の各要件を備え、業務を行うこと。なお、業務実施場所に関する受注者の使用権原について、提案の際には問わないが契約の際には必要となるため留意すること。災害時等における BCP（事業継続計画）対策として、別拠点又は複数拠点での臨時的、一時的な運用は認めるものとする。

また、発注者との打ち合わせに使用する駐車場を業務実施場所至近に 1 台分確保すること。

なお、業務実施場所の建物は、昭和 56 年の建築基準法改正時の新耐震基準に適合する建物又は震度 6 以上の地震に耐えられる構造であること。

業務場所において使用する物品は別紙 1「コールセンター物品」に示す物品と同等以上の性能を有するものとし、無償貸与としている物品以外は、受注者の負担により用意するものとする。

②ブース

ブース数及び機器等は、業務拡張の場合においても、必要に応じて体制が確保できること。

③運用スペース

次の要件を充足すること。

- a 外部からの騒音や室内の反響音が対応業務の妨げにならない設備環境であること。
- b 座席ごとにパーテーションを設けること。
- c コールセンター内の湿度が一定水準で保たれるようにすること。
- d コールセンター内にテレビ（運営スペース用テレビ 1 台）、FM ラジオ（スピーカー付き）を設けること。
- e 感染症対策に留意し、座席ごとに十分なスペースを設けること。
- f カバンや携帯電話などの私物が持ち込まれないよう、運用スペースの外に私物管理用の施錠ロッカーを在籍している従事要員分設置すること。
- g 応対用に一時的に記録したメモ等を破棄するため、シュレッダーを用意すること。
- h 業務スペースに、各種資料、マニュアル等を保管できる鍵付き書庫を用意すること。
- i 大規模災害時等、従事要員に帰宅困難者が発生した場合の対策が講じられていること。

④通信設備関係（別紙 2「相模原市コールセンター通信設備及びシステム概要図」）

- a 受注者は、発注者が用意する表 1 に示す代表電話番号、申込等受付番号とファクス番

号が着信できるための回線移転工事を行うこと。なお、当該回線は発注者の名義とする。現在回線は、NTT 東日本ひかり電話オフィス A（エース）を使用しているが、今後本庁舎の電話回線契約が変更になる可能性があることに留意すること。

なお、表 1 に示す代表電話番号は、市役所本庁舎に設置している電話交換機（NEC 製 Univerge9500※令和 8 年度下半期に同 Univerge9700 に代替予定）を経由し、コールセンターシステムへの接続を行うこと。ただし、代替までの間は回線を転送することでの対応を可能とする。代替後の発信番号表示は、代表電話番号又は申込等受付番号とする。なお、転送料が発生しないようにすることとし、発生する場合は受託者の負担とするが、外線への発信は、市が通話料を負担する。

また、コールセンターに発注者からの連絡用電話番号を用意すること。

なお、本仕様書に特段の定めがある場合を除き、機器導入のための経費、システム構築のための経費、通信・使用料等の経費、各種工事費、機器類設置・設定の経費、各種ソフトウェア等のライセンス更新・アップグレードに係る経費、各機器類・システムに係る保守経費等コールセンター運営に掛かる経費は受注者が負担すること。

b 受注者は自らが提案する業務実施場所において、通信回線の開設並びに使用が可能なことを事前に確認しておくこと。

c 表 1－1 で指定した電話番号により、各ブースが着信可能な代表組みができること。

また、発注者の各部局へ、簡易な操作及び手順により迅速に外線又は外線転送ができること。

d 受注者は、表 2 に示すメールアドレス及びメーリングリストを用意すること。メールアドレスについては、発注者と調整の上、取得すること。

表 1 電話番号・ファクス番号

1	代表電話番号	042-754-1111
2	コールセンター申込等受付用電話番号	042-770-7777
3	コールセンター用ファクス番号	042-770-7766

表 2 メールアドレス・メーリングリスト

アドレス	数量	備考
発注者側管理者端末	1	名称については、3－（3）－③－a を参照のこと。
センターマネージャー（以下 CM）用	1	
スーパーバイザー（以下 S V）用	全 S V	
ナレッジリーダー（以下 N L）用	1	
メーリングリスト	数量	構成員
発注者側担当者との連絡調整用	1	発注者、発注者側管理者端末、コールセンター責任者、CM、全 S V
市業務所管課へのエスカレーション用	1	発注者、発注者側管理者端末、CM、全 S V
F A Q 作成時の市業務所管課との連絡用	1	発注者、発注者側管理者端末、CM、全 S V

危機管理局との 連絡調整用	1	発注者、発注者側管理者端末、CM、全SV
------------------	---	----------------------

- e 受注者は自らが予定する業務実施場所において、表1の通信回線を利用するための機器類及びファクス受信機器、さらに以下(a)～(d)の機能が備わった環境を用意すること。
- また、それら機器及び環境は、業務拡張など、必要に応じて確保できること。
- (a) ACD (Automatic Call Distributor、着信呼自動分配) 機能
- (b) 本仕様書別紙3「報告情報及び収集データ」に示す統計等データの収集機能
- (c) IVR (Interactive Voice Response、音声応答システム) 機能
- ※ AI (人工知能) を用いて音声認識・自然言語理解を実施し、オンラインフォームやFAQに案内するほか、転送機能を有すること
- (d) リアルタイムモニタ機能〈呼状況及び各オペレーター（以下OP）のステータス状況。5秒以内。〉
- f 相模原市コールセンターと市民との通話内容の全件を録音及び保存する装置を備え、発注者が随時出力可能とすること。なお、保存期間は2か月以上とする。
- また、発注者が指定するPC上で変換可能なフォーマット又は指定するフォーマットに変換が可能なアプリケーション・ハードウェアが備わっていること。
- g 通信設備関連機器には無停電電源装置等の停電対策を講ずること。
- ⑤システム関係（別紙2「相模原市コールセンター通信設備及びシステム概要図」参照）
- a 受注者は、インターネットやコールセンターシステムに接続する等の目的で必要となる端末機を、以下(a)～(d)に従い必要数用意すること。要員の定義及び役割については、表5を参照のこと。発注者側には管理者用端末機1台とノートパソコン1台を用意すること。
- (a) 業務で使用する各システムの操作及びインターネットの検索、閲覧ができること。
- (b) OSはMicrosoft Windows 11 Pro 以上とし、正式ライセンス版以外の使用やメーカーサポート切れのバージョン使用は認めない。
- (c) ウイルス対策ソフトがインストールされていること。
- (d) CM及び発注者側管理者用端末機には内蔵型書き込み可能なスーパーマルチドライブ以上の光学ドライブを有すること。SV、リーダー（以下LD）、NL及び発注者用ノートPCには内蔵型読み込み対応の光学ドライブを有すること。
- b 受注者はコールセンター運営に必要な電話機（ソフトフォンで代替可能）及びファクスを表3の仕様に従い必要数用意すること。
- c 受注者は、aに記載した端末機からなる内部ネットワークと発注者側管理者用端末を接続するためのインターネットVPNが利用可能な通信回線及びインターネットVPNを利用するために必要となる通信機器（VPNルータ若しくは同等の機能が利用できる機器）を用意すること。
- なお、前述の内部ネットワークは、受注者の社内LANから独立していること。
- また、上記発注者側管理者用端末に3-(2)-④-e-(b)、(d)及びfの機能が使えるように設定すること。
- d 受注者は、cに記載したインターネットVPNが利用可能な通信回線によるインターネットアクセスのために必要な契約（プロバイダ契約等）を締結しておくこと。
- e 各端末より出力可能なプリンターを用意すること。
- f コールセンターの音声ネットワークについては、市民等からの問合せ対応用回線（表1の1：46ch、同表の2：26ch）と相模原市役所等へのエスカレーション用回線を設けること。
- g 電話以外に、電話回線とは独立したファクス専用回線での送受信ができる設備を有すること。
- h その他コールセンター運営上必要となるヘッドセット等の機器類を用意すること。

⑥発注者側端末機関係

発注者側にインターネットへの接続可能なPCを1台用意し、表4に示すシステム（以下、「コールセンターシステム」と記載する。）について、表4の2以外のデータの閲覧、検索及び出力が、WEBを通じて可能な措置を講ずること。

表3 電話機及びファクス仕様

CM及びSV用（監督者用）のデジタル多機能電話機	
仕様	<ul style="list-style-type: none"> ・コールセンター対応端末用としての設定を行うこと。 ・有線及び無線（Bluetooth5.0以上で、業務実施時期にあわせて更新すること）でモニタリングが可能なこと。 ・発信及び着信履歴がそれぞれ10件程度検索可能なこと。 ・ログイン中は、OPとして外線通話が可能なこと。
OPのデジタル多機能電話機	
仕様	<ul style="list-style-type: none"> ・コールセンター対応端末用としての設定を行うこと。 ・発信及び着信履歴がそれぞれ10件程度検索可能なこと。
ファクス等	
仕様	<ul style="list-style-type: none"> ・ファクス、コピー、スキャナを備えること。

⑦コールセンターシステム関係

別紙2「相模原市コールセンター通信設備及びシステム概要図」を参考に受注者が用意するサーバーに、コールセンターシステムを構築し、更新、メンテナンスを含む保守を行うこと。

なお、表4の2以外は、データの閲覧、検索及び出力が、WEBを通じて可能な措置を講ずること。また、システムは、別紙2と同様のセキュリティを確保でき、本市情報セキュリティポリシーに準拠する場合、クラウド型での構成も可能とする。なお、システムのデータを保管するデータセンターは、日本国内に所在することとする。また、その場合、通信は専用線又はVPN等によりセキュリティを確保し、データについて暗号化を図ること。

- サーバー内に共有フォルダを設定すること。別紙2に示すアクセス制限を設けること。
- サーバーを介しコールセンター内にネットワークを整備すること。
- サーバー、システムとも冗長化を行い、不具合発生時に迅速に対応できること。
- システムの機能の詳細については、事前に発注者と協議の上、決定する。

表4 コールセンターシステム仕様

1 対応履歴記録システム仕様	
入力	<p>入力に必要な項目が簡易に入力可能であること。コールセンターに設置の全端末より入力可能とすること。電話の内容を音声認識し、文字として自動入力するとともに、分類、整理などができるものとする。</p> <p>また、対応状況に応じ、3 コールセンター検索用データベース等のFAQデータベースより、回答案の示唆ができるよう配慮すること。</p>
出力	CM・発注者側担当者が、随時出力が可能なこと。
セキュリティ	コールセンター及び発注者側担当者以外が閲覧、出力できないよう必要な措置をしておくこと。

データ保持期間	契約期間中の全期間、データのバックアップを行い、保持し、発注者側から求められた場合にデータ出力が可能なこと。 また、発注者が用意する過去履歴もインポートし、同様に保持すること。
必要な項目	発注者が指定する項目
2 月報等統計データ集計システム仕様	
集計項目	別紙3「報告情報及び収集データ」に示す統計等データ
出力	CM・発注者側担当者が、xlsx形式で随時出力が可能なこと。指定以外の形式で出力の場合、簡易な方法により指定した形式に変換可能なこと。
セキュリティ	1 対応履歴記録システムと同じ
データ保持期間	
3 コールセンター検索用データベース	
種類	市の施設一覧、字別施設一覧、字別ごみ収集日一覧、ごみの分別一覧、FAQ-Bサイト（OPへの指示事項）の各データが検索できる機能を有すること
データ更新	CM・発注者側担当者が、随時行えること
データ出力	CM・発注者側担当者が、随時行えること
セキュリティ	コールセンター及び発注者側担当者以外がデータ更新できないよう必要な措置をしておくこと。
必要な項目	発注者が指定する項目
4 受付システム	
入力	3－（3）－④－a－（c）の業務の入力に必要な項目が簡易に入力可能であること。コールセンターに設置の全端末より入力可能とすること。
出力	CM・SVが、随時出力可能なこと。
データ保持期間	発注者の指示に従い保管、又は廃棄を行うこと。
必要な項目	発注者が指定する項目
5 時間外電話自動音声受付システム	
インターフェース	3－（3）－②の業務時間帯以外の時間における申込等を行おうとする市民の電話について、AI型IVRにより音声認識・自然言語理解を実施し、一次回答を提示すること。複雑な申請・申込はSMSリンクで安全に誘導し、オンラインフォームやFAQに案内するほか、転送機能を有すること。
データ更新	CM・発注者側担当者が、随時行えること
データ出力	CM・発注者側担当者が、随時行えること
セキュリティ	コールセンター及び発注者側担当者以外がデータ更新できないよう必要な措置をしておくこと。
必要な項目	・簡易にコールフロー作成ができること ・管理画面上でハイブリッド運用（プッシュ型・発話認識・生成AI）を可能とすること。

	・ 対応内容を自動で受付システム等に連携する機能を有すること。
6 応答履歴分析システム	
インターフェース	AIにより対応履歴を分析し、その結果をダッシュボード形式など全体を容易に把握できるよう出力すること。 また、その結果を閲覧のみ可能な権限を設定し、発注者の所管課分（令和7年度191課）のアカウントを用意すること。 ダッシュボードの出力は①業務所管課別・カテゴリ別の問い合わせ件数・傾向②季節・イベント別の問い合わせ変動・傾向③苦情・要望等の感情分析結果（ポジティブ/ネガティブ等）を中心とすること。
データ更新	CM・発注者側担当者が、随時行えること
データ出力	CM・発注者側担当者が、随時行えること
セキュリティ	コールセンター及び発注者側担当者以外がデータ更新できないよう必要な措置をしておくこと。
必要な項目	発注者が指定する項目

（３）相模原市コールセンターオペレーション業務について

①計画策定

受注者は、当業務を実施するための設備、要員配置、研修等に対する計画をあらかじめ策定し、発注者と協議の上、運営に当たること。

②業務期間及び業務時間帯

本委託契約の業務期間は令和8年10月1日～令和13年9月30日（年中無休）、サービス提供時間は午前8時00分～午後9時00分とする。

電子メール及びファクスについては、24時間受信できること。

なお、業務期間前（契約日から令和8年9月30日まで）にかかる経費については、業務期間中の経費に含めるものとし、業務期間の開始後に適正な請求に基づき支払うものとする。

③要員体制

a 基本体制

- （a）CM、SV、LD、NL、OPともに実務経験を有すること。

なお、それぞれの基本的な役割については、表5を参照すること。

- （b）別紙4「サービスレベル要求事項」を満たすことが可能となるよう、OP（着台LDも含む）については年間平均1日あたり7.0名以上（実稼働時間とし、休憩時間、休息時間を取得する場合の当該時間は常駐とはみなさない。）、SVについては在籍6名以上、常駐（実稼働時間とし、休憩時間を取得する場合の当該時間は常駐とはみなさない。）3.0名以上、CMについては常駐1名以上（平日（12月29日、30日、31日、1月2日及び3日を除く）8時30分～17時30分までとする。）とする。ただし、繁忙期に伴う上記基本範囲を超えるSV、LD、OPの人員を配置することを妨げない。また、2年度目以降、AI等の技術を活用した効率化が可能であり、「サービスレベル要求事項」を満たせるものと発注者が認めた場合、OPの人員について、基本範囲以下とすることができることとする。

また、NLは、週1日程度、1回3時間程度、市ホームページ及びFAQの更新チェックを行う。繁忙期の扱いについては、OP等と同様。

なお、NLについては、LD以上の人材が兼務することが望ましい。

- （c）CMが欠けた際に対応できる要員を相模原市コールセンター実務経験者から育成すること。

- （d）繁忙期において、コール数が増加した場合においても対応できることとする。

なお、コール数が想定コール数（日本語950コール/日、平日平常時）を大幅に上回ることが継続される場合は、発注者と協議の上対策を講じること。

- (e) コールセンター業務要員の労働条件（勤務時間、賃金等の状況）が適正に確保されること。なお、賃金については、神奈川県最低賃金以上とすること。
- (f) CM、SVについては、受託業務の予算の範囲内で研修を受講させることとする。
- (g) 受注者は、要員を採用する場合、地元雇用創出のため、できるだけ相模原市内在住者から採用すること。また、業務を別事業者より引き継ぐ場合、従前の相模原市コールセンター運営業務委託事業者の要員の採用について配慮すること。

表5 要員の役割

コールセンター責任者	<ul style="list-style-type: none"> ・ システム、ネットワークセキュリティ管理 ・ 人退室等運用セキュリティ管理 ・ ファシリティメンテナンス管理
CM	<ul style="list-style-type: none"> ・ センターのマネジメント全般 ・ 発注者のコールセンター担当課との連絡窓口 ・ SVの勤怠管理、育成 ・ SVの配置・管理 ・ 対応記録・情報の管理及び運用報告
SV	<ul style="list-style-type: none"> ・ OPの勤怠管理 ・ OPの配置・管理 ・ OPの対応品質管理（モニタリング・コーチング等） ・ OPからの転送対応 ・ OPの研修・育成（研修計画・実施） ・ 対応記録のチェック ・ OP業務補佐 ・ ファクス、電子メール等の市民の声システムへの入力及び回答業務
LD	<ul style="list-style-type: none"> ・ SV業務補佐 ・ OP業務
NL	<ul style="list-style-type: none"> ・ FAQデータ更新等の連絡調整 ・ FAQデータ更新等要望の報告
OP	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市民からの問合せに対する対応情報源（FAQシステム等）を活用した回答 ・ 市民からの意見、提言、要望、苦情等の一次対応 ・ 対応記録の登録 ・ SVへの内容引き継ぎ（必要に応じて） ・ 事業所管課へのエスカレーション（転送含む）

b 状況に合わせた人員配置

- (a) 毎月20日までに翌月分の人員配置計画書（以下「シフト表」という。）を発注者に提出し、承諾を得ること。その上で、翌月の要員の配置、シフトを決定すること。
なお、要員の配置及びシフトについては事前に発注者と協議を行うこと。
- (b) シフト表に記載された要員の配置について変更が必要となる場合は、事前に発注者と協議を行い、変更に関する承認を得るとともに変更後のシフト表を提出すること。
- (c) 特段の事情によりシフト表又は変更後のシフト表と異なった配置実績が発生した場合には、変更理由書を提出すること。

c 責任者

発注者との連絡窓口を明らかにするため、コールセンター責任者を定め、発注者に通知すること。

④主な業務内容 *（ ）内は、実際に業務を行う要員

a 電話等受付対応

- (a) 電話問合せ対応

電話による市民からの問合せの受付を行い、その内容に応じた適切な検索方法により必要な情報を得て、回答を行うこと（SV・LD・OP）。
- (b) ファクス、電子メールの問合せ等対応

ファクス、電子メールによる市民からの問合せ（10,000件/年想定）の受付を行い、市民の声システムに入力し、その内容に応じた適切な検索方法により必要な情報を得て、原則として受注者にて回答を行うこと（SV）。受注者での回答が困難、又は適切でないと判断する内容（7,000件/年想定）については、市業務所管課やコールセンター担当課と協議の上、市民の声システムを通じて回答を依頼すること。なお、受付数が想定を大幅に上回ることが継続される場合は、発注者と協議の上対策を講じること。
- (c) 申請・申込等受付対応

発注者が指定する申請、各種申し込みについて、発注者の指示に従い、指定する方法で受付を行うこと（SV・LD・OP）。

また、受付結果を必要に応じて集計し、発注者が指定する市の各部局に報告すること（CM・SV）。

なお、報告時暗号化を行う必要があるため、対応できるように準備すること。
- (d) 作業等依頼対応

相模原市コールセンター電話・ファクス・電子メールで寄せられた市業務所管課に対する作業等の依頼に対し、依頼内容を取りまとめ、必要な部署へ速やかに連絡調整を行うとともに、必要に応じて作業等依頼者への連絡を行うこと（依頼受付：SV・LD・OP、連絡：SV・LD）。
- (e) 苦情・提言対応

電話・ファクス・電子メールで寄せられる相模原市役所に対する苦情・提言について、その内容を聞き取り、必要な部署へ聞き取り内容を報告すること（受付：SV・LD・OP、報告：CM・SV）。
- (f) エスカレーション対応

(a) から (e) までの対応の際に、コールセンターの情報だけでは回答に不十分など、発注者の各部局に対応依頼（エスカレーション）が必要となる場合には、速やかに対応し連絡・調整を行うこと（SV・LD・OP）。なお、FMC（Fixed-Mobile Convergence：固定電話と携帯電話の融合）を令和8年度に全庁に導入する予定であるが、当該FMCは2度目の転送ができない仕様のため、転送したところ、担当する職員が別の者であることが分かった場合、一度切電の上、あらためて適切な担当者に転送することが必要であるため留意すること。規模は約8,000台を見込んでおり、職員の内線番号については、データを共有する。(g)において同じ。
- (g) 電話転送対応

市民からの電話を、適切な部署に転送すること（SV・LD・OP）。
- (h) 対応言語

対応言語は、基本的に日本語とする。ただし、日本語が話せない外国籍の方からの入電の場合は、受注者が契約する32か国語以上対応する三者間通話サービスを活用し、通訳を介し対応すること。

なお、この場合における費用は受注者の負担とする。
- b 折り返し対応業務

aの業務について、必要に応じて市民に対して折り返し対応を行うこと（SV・LD・OP）。
- c 電話による調査業務

市民ニーズや要望等の貴重な情報収集や、今後のコールセンターのサービス維持向上のため表6に示す市民調査を年1回以上行うこと。

なお、この場合における費用は受注者の負担とする。

表 6

項目	内容
調査目的	実施の都度定める。
調査回数	年 1 回以上
調査期間	アンケート件数が 500 件に達した時点で終了とする
調査対象者	コールセンター利用者
調査方法等	実施の都度定める。

d 運用管理業務

- (a) 対応記録については、コールセンターシステムに應對履歴を入力し、コールセンターでの対応内容（電話、ファクス、電子メールを含む）を記録する。
- (b) 広報さがみはらは、定期的に発注者から受け取る。
- (c) ファクスで受付した文章の原文、回答文章原文は、スキャナで読み取り、発注者の指定した方法で保存する。なお、受付文、回答文の原紙は、発注者が指定した方法で提出することとする。
- (d) 通話ログ（発信及び着信履歴）はシステム上の保持期間を経過する前にデータのバックアップを行い、コールセンターのサーバーに保存し、発注者の求めに応じて提出をする。
- (e) 対応記録、前記バックアップデータが、サーバーのディスク容量を超える可能性が生じた際には、事前にサーバーから消去するデータを外部メディアに移し、コールセンター内にて施錠し保管する。
- (f) 運営に関する業務支援として冗長化等の設備管理（システムメンテナンス等）を行う。

e 回答に必要な情報検索範囲

- 問合せ等に対して回答に必要な情報等は次のものを複合的に活用して検索を行うこと。
- (a) 発注者がホームページ上に公開する情報全般及び「よくある質問検索サービス」並びにチャットボットサービスを活用した検索。
 - (b) インターネット上に公開されている情報を活用した検索。
 - (c) 市業務所管課及び関係団体が発行する印刷物等を個別ブース毎に整備し、印刷物等を活用した検索。
 - (d) 公益性が高い組織が発行する印刷物等を個別ブース毎に整備した上で、その印刷物等を活用した検索。なお、公益性についての判断で疑義がある場合は、発注者の指示を仰ぐこと。
 - (e) 新聞各紙等に掲載される記事等を活用した検索。
 - (f) 発注者から指示を受けた情報の範囲以外及び公序良俗に反する情報は検索をしないこと。
 - (g) その他発注者が必要と認める方法による情報の検索。

f 回答に必要な情報収集方法

- 発注者がホームページ上に公開している情報で収集ができない情報等については、次の方法により積極的に回答情報を収集すること。（SV・NL）
- (a) 発注者及び関係機関（以下「発行機関」という。）が発行する定期発行物（広報紙等）で重要性が高いものは、発行機関と事前に打合せの上、送付依頼又は引き取り等を行うこと。
 - (b) 公益性が高い組織が発行する印刷物等を収集する場合は、発行機関が指定する配布

場所の中から、効率的な収集ができる場所を選定し、引き取り等を行なうこと。

なお、発行機関が郵送等の方法による送付に応じる場合は、発注者が指定する場所へ送付依頼を行うこと。

- (c) 新聞各紙等の中で重要性が高いものは、受注者の負担により定期購読をし、ブース内に備えること。
- (d) 発注者の指示があった場合、ＴＶ等の報道媒体から必要な情報を収集すること。
- (e) 市業務所管課及び関係団体へ、電話・ファクス・電子メール等を使用して回答に必要な情報を収集すること。
- (f) 有償刊行物等の要否は、発注者と協議の上決定すること。ただし、受注者の負担により有償刊行物等を備えることを妨げない。

g F A Q関連業務

業務の中でよく尋ねられると判断した事項について、広報さがみはら・市ホームページや対応履歴、公益性を有する印刷物、その他必要と思われる情報源などからF A Qを作成すること。作成したF A Qは、適宜時点修正を行うこと。その際は、担当課に確認の上、作業を行うこと。(N L)。

なお、3-(3)-④-e及びfの方法によってもF A Qを作成するための十分な資料が整わない場合は、不足する情報の補完を発注者に対し提案又は依頼すること。

また、発注者から随時提供されるF A Qについて、記述内容、既存のF A Qとの重複及び整合性等のチェックを行うこと(N L)。

そのうえで、最新のF A Qについて、発注者にデータを共有すること(N L)。

h マニュアル等整備

(a) 業務マニュアル

業務マニュアルについて、発注者と協議の上で必要な作成を行うこと。

(b) トークスクリプト

電話対応マニュアルについて、発注者と協議の上で必要な作成を行うこと。

(c) 研修資料

ＯＰ研修に使用する資料について、発注者と協議の上作成すること。

(d) 危機管理マニュアル・ＢＣＰマニュアル

大規模な災害又は有事に備えた上記マニュアルについて、発注者と協議の上で必要な作成を行うこと。

i 従事要員への研修等

次の従事要員への研修等について、発注者の指示に従い実施し、業務を遂行するために必要な技術を確認すること。

また、受注者側で必要があると判断された場合には適宜研修を実施すること。

(a) ビジネスマナー・電話対応研修

コールセンターＯＰとして必要なマナー・電話対応に関する研修を実施すること。

(b) 守秘義務研修・情報セキュリティ研修

相模原市コールセンターで従事する者として遵守しなければならない守秘義務や情報セキュリティについての研修を行い、習熟度を定期的に確認、発注者が必要とするレベルを確認すること。

(c) 業務知識研修

相模原市の行政サービスに関する総合的な知識及び業務手順の習得と確認についての研修を実施すること。

(d) 端末操作研修

コールセンターで扱う端末操作についての研修を実施すること。

(e) ロールプレイング研修

実際の問合せを想定したロールプレイング方式での研修を行うこと。

(f) 再教育

ア 本業務を行う要員の資質について発注者が不適切と判断した場合は、発注者及び受注者による協議を行い、受注者は速やかに適切な再教育訓練計画書を発注者に提出す

るとともに再教育を実施すること。

イ 再教育訓練の実施によっても要員の資質が改善されないと発注者が判断した場合は、該当する要員を本業務に従事させない措置を講じること。この場合、受注者は直ちに代替要員を配置するとともに、本業務の品質低下防止措置を講じること。

(g) 現地視察

より詳細で明確な情報を把握するため、バスを利用したＯＰ向けの市施設等の現地視察等を必要に応じて年１回開催すること。なお、開催については実情に応じて対応すること。

j 業務報告

次に定める業務報告について、発注者の指示した方法で報告を行うこと。

なお、報告すべき項目については別紙３「報告情報及び収集データ」で定めたもののほか、発注者が指示したものについても併せて行うこと。

(a) 日次報告

前日の業務状況について、電子メールで報告を行うこと（コールセンター責任者・ＣＭ・ＳＶ）。

(b) 月次報告

コールセンターの打合せ用業務スペース等において報告会を毎月開催すること。その際、月次報告書の提出と別紙４「サービスレベル要求事項」の報告及びそのデータ分析を行い、必要に応じて業務改善提案等を行うこと（コールセンター責任者・ＣＭ）。

(c) 年次報告

本業務の１年間の実施結果をまとめて報告書を作成し、報告を行うこと（コールセンター責任者・ＣＭ）。

(d) 緊急時等報告

事故等の緊急時には、必要に応じて報告を行うこと（コールセンター責任者・ＣＭ）。

(e) 市民アンケート結果報告

発注者の指示を受け、アンケート調査を実施した場合は、結果報告書を作成し、報告を行うこと（コールセンター責任者・ＣＭ）。

(f) 研修実施報告

３－（３）－④－i の従事要員への研修等を実施した場合、報告を行うこと（コールセンター責任者・ＣＭ）。

(g) その他

発注者から指示があった場合及びコールセンターで必要であると判断した場合は、適宜報告を行うこと。

k 視察見学取材対応

発注者を通して行われるコールセンターブースの視察・見学・取材に、発注者と協力して対応すること。

l コールセンター設備の管理

受注者は、市の無償貸与する物品（別紙１「コールセンター物品」のうち無償貸与しているもの）について、委託業務以外の目的に使用してはならない。また、当該物品を破損、亡失した場合又は故障を発見した場合は、速やかに発注者に報告し、その指示に従うものとする。この場合において、什器の破損等が受注者の責めに帰すべき理由によるときは、受注者の負担において原状に復し、現物を弁済し、又はその損害を賠償しなければならない。コールセンターの運営にあたり受注者側で用意した設備については、業務に支障が出ないよう受注者が責任をもって管理を行うこと。

m アウトバウンド業務

市民に適切なタイミングで情報提供等を行うため、案件があった場合は、勧奨電話等のアウトバウンド業務の実施を年１回以上行うこと。方法等は実施の都度定め、詳細は発注者と協議することとする。この場合における費用は受注者の負担とする。

なお、配置する従事要員は、３－（３）－③－a－（b）の人数に含めることを妨げ

ない。

n 研修業務

- (a) CS（顧客満足）マインドを庁内に浸透させ、すべての市職員が市民視点で行動する風土を醸成するため、発注者から要請があった研修に対して業務に精通する者を講師として派遣すること。
- (b) 市職員がコールセンターで電話対応を実際に体験する一日体験実習プログラムの要請があった場合は対応すること。

o 監査への協力

監査委員による財務監査等により、資料やデータの提出を求められた場合や、現場視察などの対応が要請された場合は、適切かつ積極的に協力すること。

また、監査の結果、是正措置が必要な場合においては、発注者と協議の上、適切な措置を講じること。

4 AI（人工知能）の活用・システムの保守

AI（人工知能）を活用した電話等受付対応のうち、AIを活用した電話自動音声システムは運用開始時から時間外対応に導入し、回答精度向上後に午前8時～午後9時帯への導入を進める。仕様変更（席数・シフト調整、AI機能拡張）は随時協議可能とし、AI導入により減少する業務は削減するのではなく、電話調査業務やVOC（応対履歴）レポートの品質向上などに再配分する。応対履歴分析システムは「業務の効率化が期待できるか。」の視点で、業務効率化に向けた提案を行うこと。なお、提案内容を実装することは本契約の範囲外ではあるが、実装することは妨げないものとする。

システムの保守については次のとおりとし、センター稼働時間外においても同様に扱うものとする。

(1) 応対履歴記録システム運用保守

①システムの概要

コールセンターの応対履歴を記録するシステムにおいて、より効果的かつ効率的な運用に資するよう、電話の音声のAIを用いた自動音声認識と、記録分野への反映、分類及び整理がされた内容を記録できるシステムを運用する。

②システム運用保守の対象

同システム

③受付対応窓口及び体制の整備

本システムに関する発注者からの問合せ対応や障害発生に関わる対応については、次のとおりとする。

- a 電話、電子メールに対応可能な受付対応窓口を設置すること。
- b 緊急に障害復旧作業が必要となった場合は、対応依頼から24時間以内に保守作業員が対応すること。
- c システムの操作方法等の問合せについては、迅速かつ的確に対応すること。

④保守の内容

a 保守の方法

- (a) WEBサーバーの有人監視（稼働WEBサーバー1台を監視）
- (b) 運用状況及び通信状況の監視。
- (c) 予備サーバー待機、1日1回のバックアップ
- (d) OS並びにシステムのセキュリティチェックとアップデート（事前及び作業終了時に連絡、報告）

b 障害時の対応

- (a) 障害を確認後、直ちに常駐スタッフが、事前に障害の内容に応じた対応内容・手順を策定した発注者専用の対応マニュアルに従って復旧作業を行うこと。対応マニュアルで復旧できない障害の場合は、発注者と協議して今後の対応を検討する。
- (b) サポート対応の『着手・中間・終了』の報告は、発注者が指定する電子メールアドレス、市担当課連絡先に、随時報告すること。

(c) 障害発生時のシステム及びデータのリカバリー作業を行うこと。

c 提出物

受注者は、業務の着手前に次の事項について提示し、発注者の承認を得ること。

(a) 受付・保守連絡体制表（任意様式）

(b) 受付・保守連絡先一覧（任意様式）

(2) 時間外電話自動音声受付システム運用保守

①システムの概要

コールセンターのサービス提供時間外において、申込等を行おうとする市民の電話について、AI 型 IVR により音声認識・自然言語理解を実施し、一次回答を提示する。複雑な申請・申込は SMS リンクで安全に誘導し、オンラインフォームや FAQ に案内、転送を行う。また、その他表 4—5 で表現する機能をもって多種多様な問い合わせにも対応する。

②システム運用保守の対象

同システム

③稼働時間

導入期はコールセンターのサービス提供時間以外とし、日中帯への拡大も検討する。

④受付対応窓口及び体制の整備

本システムに関する発注者からの問合せ対応や障害発生に関わる対応については、次のとおりとする。

a 電話、電子メールに対応可能な受付対応窓口を設置すること。

b 緊急に障害復旧作業が必要となった場合は、対応依頼から 24 時間以内に保守作業員が対応すること。

c システムの操作方法等の問合せについては、迅速かつ的確に対応すること。

⑤保守の内容

a 保守の方法

(a) WEB サーバーの有人監視（稼働WEBサーバー1 台を監視）

(b) 運用状況及び通信状況の監視。

(c) 予備サーバー待機、1 日 1 回のバックアップ

(d) OS 並びにシステムのセキュリティチェックとアップデート（事前及び作業終了時に連絡、報告）

b 障害時の対応

(a) 障害を確認後、直ちに常駐スタッフが、事前に障害の内容に応じた対応内容・手順を策定した発注者専用の対応マニュアルに従って復旧作業を行うこと。対応マニュアルで復旧できない障害の場合は、発注者と協議して今後の対応を検討する。

(b) サポート対応の『着手・中間・終了』の報告は、発注者が指定する電子メールアドレス、市担当課連絡先に、随時報告すること。

(c) 障害発生時のシステム及びデータのリカバリー作業を行うこと。

c 提出物

受注者は、業務の着手前に次の事項について提示し、発注者の承認を得ること。

(a) 受付・保守連絡体制表（任意様式）

(b) 受付・保守連絡先一覧（任意様式）

(3) 応対履歴分析システム運用保守

①システムの概要

コールセンターの応対履歴を、AI により分析し、レポートを出力できるシステムを運用する。

レポートは、アカウントを付与したものが閲覧できるものとし、インターネットを通じて発注者の職員が適時閲覧できるものとする。

②システム運用保守の対象

同システム

③受付対応窓口及び体制の整備

本システムに関する発注者からの問合せ対応や障害発生に関わる対応については、次の

とおりとする。

- a 電話、電子メールに対応可能な受付対応窓口を設置すること。
- b 緊急に障害復旧作業が必要となった場合は、対応依頼から 24 時間以内に保守作業員が対応すること。
- c システムの操作方法等の問合せについては、迅速かつ的確に対応すること。

④保守の内容

a 保守の方法

- (a) WEBサーバーの有人監視（稼動WEBサーバー1 台を監視）
- (b) 運用状況及び通信状況の監視。
- (c) 予備サーバー待機、1 日 1 回のバックアップ
- (d) OS 並びにシステムのセキュリティチェックとアップデート（事前及び作業終了時に連絡、報告）

b 障害時の対応

- (a) 障害を確認後、直ちに常駐スタッフが、事前に障害の内容に応じた対応内容・手順を策定した発注者専用の対応マニュアルに従って復旧作業を行うこと。対応マニュアルで復旧できない障害の場合は、発注者と協議して今後の対応を検討する。
- (b) サポート対応の『着手・中間・終了』の報告は、発注者が指定する電子メールアドレス、市担当課連絡先に、随時報告すること。
- (c) 障害発生時のシステム及びデータのリカバリー作業を行うこと。

c 提出物

受注者は、業務の着手前に次の事項について提示し、発注者の承認を得ること。

- (a) 受付・保守連絡体制表（任意様式）
- (b) 受付・保守連絡先一覧（任意様式）

（４）業務効率化に関する提案

AI を活用したOPの対応力強化の工夫について提案すること。

5 SNS運用業務

コールセンターが問合せ対応用に収集している発注者からの情報を、Facebook 等のSNSを活用し、積極的に市民に発信すること。

（１）業務の内容

- ①コールセンターが運営主体となるSNSページを作成し、運用を行うこと。
- ②運用に伴う情報及び写真等については、受注者及び発注者が用意する。
- ③運用にあたり、コンテンツを複数用意し、必要に応じて情報発信を行うこと。受注者は、発注者から支給された情報に基づき、レギュラーコンテンツ及びイレギュラーコンテンツの運営を行うこと。情報発信の頻度についての詳細は、発注者と協議することとする。
- ④市民からの質問等には、随時回答を行うものとするが回答範囲や方法、回答頻度についての詳細は、発注者と協議することとする。市民からのコメント（個人情報を含む）や質問には、コミュニケーションルールや投稿（削除）ポリシーを定めること。
- ⑤運用にあたり、運用ポリシーや運用マニュアルを定めること。
また、情報発信にあたり、仮想のキャラクターを設定し、プロフィール設定を市と調整すること。受注者は、マニュアル類に基づく情報発信を行い、属人的な対応は最小限に留めること。
- ⑥危機管理の対応マニュアルを定めること。炎上等が発生した場合、速やかに対処できるようマニュアルを整備すること。
- ⑦各種マニュアル類・ポリシー類は、発注者に事前に提示し、承認を得ること。

（２）発信した情報

発信した情報（コメント等に対する回答も含む）は、全て電子データ化して保存し、発注者に納品すること。

（３）効果測定

効果測定については、発注者と調整の上、項目等の設定を行い、納品すること。

(4) 人員

管理者及び運用責任者を配置し、別に定める情報発信の頻度に対応できるよう人員を配置すること。

(5) 研修

各マニュアル、ポリシーに基づく研修を行うこと。

(6) アカウント等

本業務で使用するアカウント類、名称、作成したページ等は、発注者の所有物とする。

6 業務実施準備及び教育訓練

受注者は、3-(3)-②に定める業務期間の開始まで、発注者及び発注者の指示する者との協議に基づき、必要な範囲において、次に掲げる準備作業及び教育訓練を行うものとする。

(1) 業務の実施に必要な施設、設備、機器等の整備

受注者は、3-(2)に掲げる設備、機器等を設置又は整備し、表1に掲げる電話及びファクス並びにコールセンターシステムの使用が円滑に行われるよう準備するとともに、現行実施中の業務に大きな支障が生じない範囲において、必要な試験を行うこと。

(2) 業務要員に対する教育訓練

受注者は、業務期間の開始までの間に、業務従事予定者に対し、3-(3)-④-iと同等の教育訓練を実施すること。

また、業務実施準備に必要かつ可能な範囲で、発注者及び発注者の指示する者との引継ぎ及び引継ぎのための教育訓練に参加するものとする。

(3) 現行コールセンターとの並行稼働運用

受注者は業務期間開始後の円滑な業務運営のため、予め業務期間開始前に並行稼働体制を構築した上で、並行稼働を実施すること。

なお、並行稼働期間、体制及び稼働内容は、発注者と協議し決定することとする。

7 業務の引継ぎ

(1) 業務の引継ぎの準備

受注者は以下(2)の実務的な業務引継ぎの準備を兼ね、業務期間内を通じて、本仕様書のほか、発注者から交付された各種資料に記載の無い事項で、実務上必要となる業務処理の手順、方法等を記載した業務資料の整備を行うものとし、発注者から求められた場合には、速やかにこれを提出するものとする。

(2) 業務の引継ぎの実施

①コールセンター内の情報設備に触れる者を制限する上で、個人認証等を行い、コールセンター内に入退室する全ての人員を管理するため入退室管理を実施すること。

なお、入退室の制限については表8のとおりとする。

②上記①に掲げる業務引継ぎの詳細は、受注者と協議して定めるものとし、受注者は3-(3)に掲げる業務を行う従事要員とは別に、上記①の業務を行う従事要員を配置するものとする。

8 サービスレベルの評価、改善

受注者は、3-(3)の業務の実施にあたって、別紙4「サービスレベル要求事項」に示されるサービスレベルの確保に努めることとし、サービスレベルを達成できない場合は、受注者が改善を図るための提案を行い、発注者の承諾を得ること。

9 情報セキュリティ

相模原市情報セキュリティポリシーに基づき、運営上のセキュリティ対策を講じること。

(1) 人的セキュリティ対策

受注者は、適切な運用ができるように、業務従事要員のセキュリティに関する意識向上

を図るとともに、不正行為内容を理解させるため、定期的な研修により教育を行うこと。
さらに、運営中に取り扱った資料や情報及び業務上知り得た市民等の対応情報に関する守秘義務を遵守させること。

(2) 物理的セキュリティ対策

①コールセンター内の情報設備に触れる者を制限する上で、個人認証等を行いコールセンター内に入退室する全ての人員を管理するため入退室管理を実施すること。

なお、入退室の制限については表 8 のとおりとする。

- ②コールセンター内では持ち込み PC の接続をさせないこと。
- ③従事要員以外の者がコールセンターのネットワークを利用する事を禁止すること。
- ④コールセンターのネットワークは相模原市のネットワーク及び受注者の社内ネットワークに接続しないこと。
- ⑤画面のハードコピー、データ等についてファイル及びその他の手段による出力を禁止すること。
- ⑥業務上の必要があって発注者から資料等の貸与があった場合には、業務実施場所以外への持ち出しを行わないこと。

(3) 技術的セキュリティ対策

- ①コールセンターのネットワークへの外部からの攻撃・不正アクセスを防止するための対策を講じること。
- ②コールセンターで受付した市民等からの情報については、外部記録メディア等への複製ができない構成にすること。ただし、発注者が指定する機器類については、この限りではない。
- ③コールセンターのネットワーク上にあるサーバーや端末機へは、業務で利用するもの以外のアプリケーションのインストールは実施しないこと。
- ④申込受付簿等を暗号化して電子メールで送受信するため、市が指定するファイルセキュリティソフトを用意すること。

また、発注者に 15 台分用意すること。

(4) 緊急時における対策

緊急事態が発生した場合に、迅速かつ適切な対応を行うために相模原市情報セキュリティポリシーに基づいた危機管理対策を講じること。

また、災害等により業務実施場所での通常運用が困難な場合への代替措置の体制を業務期間前に整備しておくこと。あわせて、緊急事態発生後の対応状況を検証し、改善策の有無を検討するとともに、セキュリティ成熟度を向上させること。

(5) 個人情報の取扱いについて

本業務で使用するシステムについては、原則、個人情報を蓄積しないものとするが、受注者はプライバシーマークや ISMS/ISO27001 等公的な認定機関により認定されていなければならない。

なお、市民等の申し出によりやむを得ず個人情報を取得する場合にあっては、以下に示した事項を遵守すること。

- ①情報漏えいや改ざん、喪失等が発生した場合に対応すべき事項及び手順を具体的に行えること。
- ②コールセンター業務要員に対して、守秘義務に関する誓約書を提出させること。
- ③コールセンター業務要員に対し、守秘義務に関する研修を定期的 to 実施し、守秘義務違反に対する罰則も明確にし、周知徹底を図ること。
- ④取得した個人情報については、発注者の指示に従い保管、又は廃棄を行うこと。

表 8 コールセンタースタッフの入退室制限

入退出制限	
発注者担当職員（※ 1）本市業務担当課職員	入室を許可

従事要員	
責任者	
見学者視察者	発注者同行時に入室を許可
上記以外の者	発注者の許可なく入室できない。

※1 発注者から別途委託した業務に従事する者で発注者が許可した者を含む。

10 その他

- (1) 地震等の災害発生時、発注者から指示があった場合は、速やかに移動が可能となるよう体制を整えること。
- (2) 本業務に関して問題が生じた場合又は疑義が生じた場合には、発注者と協議しその処理を図ること。
また、協議、連絡調整機能等を常時維持し、委託業務における管理体制を維持する組織体制を確立していること。
- (3) コールセンター事業者として、インバウンド、アウトバウンドのそれぞれの業務について提供サービスノウハウを備えていること。
- (4) 受注者は、発注者に対して、本業務で作成した著作物（業務手順書及びコールセンター内で作成したトークスクリプト等全ての資料）に係る所有権及び著作権を無償で譲渡すること。
- (5) コールセンターで使用する電話番号（042-754-1111、042-770-7777、042-770-7766）は発注者の所有物とする。
- (6) システムや各機器類の保守について、受注者は、事前に保守体制を提示し発注者の承認を得ること。
- (7) 受注者は、発注者と業務に係る打合せを行った際は、3営業日以内に議事録を作成し、電子メールにて、速やかに提出すること。
- (8) 受注者は、運営期間中に発生した仕様変更（法令等の改正、本システムの性能及び品質を向上させるための設計変更等）に対しては、発注者と協議した上で対応措置をとること。
なお、仕様検討を年1回発注者が指定する時期に行い、必要に応じて更新すること。
- (9) 業務の履行に関しては、「相模原市環境方針」の主旨を踏まえ、環境への負荷の低減を図るとともに、環境関連法令の規制等を遵守すること。
また、使用する紙類などは極力環境に配慮したものとする。
- (10) OPのモチベーションを上げるため、表彰制度を取り入れること。
- (11) 受注者が発注者に提出した企画提案書に記載された事項については、本業務仕様書に特に記載が無い事項であっても、企画提案書に基づいて誠実に実施すること。ただし、企画提案書と本業務仕様書の双方に記載があり、かつ双方の記載に齟齬がある事項については、その取り扱いについて発注者と受注者の双方で協議し決定するものとする。
- (12) その他、本仕様書に記載の無いものについては、発注者と受注者双方で協議し決定するものとする。
- (13) 発注者にとって最適な成果及び納品物が得られるよう、発注者の立場に立ち誠実に業務を遂行すること。
また、必要な事項について積極的な提案を行うこと。

11 納品成果物

(1) 提出文書

契約書、本仕様書で指示した各種マニュアル類、月次・年次報告書等のほか、発生した事象に応じて発注者が指示したものを納品すること。

(2) 提出形式

上記文書をA4判で製本したものを2部納品すること。

また、電子データも納品すること。

上記文書を市の要請があった際に、CD-ROM（.docx、.xlsx、.pptx、.pdfのうちのいずれかの形式）に保存して一式納品すること。

なお、発注者が別途形式を指示した場合、指示された形式で納品を行うこと。

（3）提出先

別途、本市が指示する場所とする。