

四日市市総合コールセンター構築・運用業務委託企画提案書作成要領

I 全般的事項

1. 記載注意事項等

- (1) 記載内容は、「II 提案書記載項目」の順番に沿って作成すること。また、プレゼンテーション審査においても、この順番に沿って説明すること。
- (2) 提案書の全ての内容は参考見積金額の範囲内で提案者が実施できる内容とすること。
- (3) 専門的な用語には注釈や解説を加え、可能な限り簡潔かつ明瞭で理解しやすい内容とすること。
- (4) 別紙1「四日市市総合コールセンター構築・運用業務委託仕様書」(以下、「仕様書」という。)等の表現の全面的な引用及び「仕様書のとおり」などの記述に終始しないこと。
- (5) 仕様書記載事項について対応できない事項がある場合は、その旨を記載するとともに、代替する方法等を提案すること。なお、提案する代替方法は、提案される内容が仕様書と同等水準以上であること。なお、明確に記載がない場合は仕様書のとおり対応できるものとする。
- (6) 代替的な提案や複数の内容を提案する場合は、本業務において全ての提案を実施するのか、又は選択して実施するのかを明確にすること。なお、選択して実施する場合は、そのメリットやデメリット、制限事項等、本市がいずれかの方法等を選択する際の判断要素について、関連する他の提案内容と齟齬のないよう留意のうえ記述すること。
- (7) 実現方法の提案については、その手法について、実例を含めて具体的に明示すること。他の提案者が提案すると想定される他の方法等との比較を具体的に記述するなど、本市が的確に評価できるよう工夫すること。
- (8) 配置予定のプロジェクトリーダー及び業務監督者(責任者)は、契約後に変更できないものとする。

II 提案書記載項目

1 基本事項

(1) 提案のコンセプト等

本業務の目的や概要等の全体像を理解した上で、提案のコンセプトを示すとともに、本業務への取組姿勢を記載すること。また、本市との役割分担にかかる考え方についても記載すること。

(2) 事業体制

提案者の組織概要やその体制図のほか、本業務を実施するための適性や専門性を示すものとして、個人情報保護や品質管理における社内体制、ルール整備、認証取得、研修体制等について記載すること。また、本業務における提案者の特徴及びアピール点について記載すること。

なお、共同事業体で提案する場合は、各事業者の役割を明確にすること。

(3) 業務実績

参加意向申出書とあわせて提出した「同等業務の受託実績書」の内容に基づき、本業務と同等業務における、提案者の実績について、その業務内容や、サービス指標等の実績を、当該団体名、契約名、受託期間とともに記載すること。なお、受託契約期間中に契約解除等、サービス提供を中断した実績案件がある場合については、その理由を記載すること。

2 構築業務

(1) 構築準備

① スケジュール

契約後から試行運用を含めたスケジュールを具体的に示すこと。

② 作業体制等

構築業務に従事する要員の配置人数、肩書等を含めた作業体制図を示すこと。また、各業務従事者のスキル(資格、類似業務等の従事実績)を示すこと。特に、プロジェクトリーダー及び業務監督者(責任者)の実績については、「様式8 プロジェクトリーダーの業務実績書」及び「様式9 業務監督者(責任者)の業務実績書」に基づいて記載すること。

③ 役割分担

本市と提案者の役割分担について、記載すること。

(2) 運営場所

① 運営場所の所在地、建物名、階数を記載するとともに、運営場所が確定(自社建物、賃借済み等)している場合は確定、未確定(契約交渉中等)の場合は未確定と記載すること。

なお、運営場所が市内ではなく、市外の場合に、本市の被災時等の緊急時対応の視点から選定している場合は記載すること。

② 四日市市役所本庁舎までの公共交通機関を利用した経路及び所要時間を記載すること。

③ 運営場所となる建物の耐震性・停電対策、建物全体の入退館管理及び運営場所となる部屋の入退室管理について記載すること。その際、セキュリティ対策の観点からの対応内容について記載すること。

④ 運営場所のフロア平面図及び面積を示すこと。

⑤ 電話交換機やデータサーバ等の概要について記載すること。

⑥ 本業務とは別の業務と設備等の一部を共有する(国内自治体のコールセンター業務に限る)可能性がある場合は、特にその詳細を記載すること。

(3) 業務実施体制等

① 席数計画や業務従事者の配置計画を示すこと。またそれらの考え方も併せて示すこと。

なお、仕様書「7 運営規模(1) 想定入電件数等」及び提案者が受託した同規模地方公共団体の実績等から見積もること(本プロポーザルにおける本市からの受電実績件数等の提供はないので

留意すること)。

②業務従事者の体制と役割を示すこと。

③業務従事者の人数及び正規・非正規の人数割合を示すこと。

④スーパーバイザー、システム管理者等オペレーター以外の業務従事者について、資格及び類似する業務の経験年数等を示すこと。

⑤業務従事者の定着率向上を図るための方策(社内体制、ルール整備、認証取得、研修実施等)等を示すこと。

(4)研修

①業務従事者向け研修

事前研修及び運用期間中の研修にかかる、それぞれの研修の対象者、研修科目の名称、具体的内容、回数、研修期間等を示すこと。運営場所が市外である場合、業務従事者(特にスーパーバイザー、オペレーター)に対し、市民等と円滑に接するために、本市の状況を知る機会の提供方法について具体的に記載すること。

②本市職員向け研修

事前研修及び運用期間中の研修にかかる、それぞれの研修の対象、具体的内容、回数、時間、実施方法等を示すこと。

(5)電話設備等

①電話設備の全体構成を示すこと。

②電話交換機、通信回線や回線数等の具体的な内容を示すこと。

③使用する電話機の想定機種や付帯設備の内容や機能を示すこと。

④市民等から所管課への取次方法について、取次時の一連のやりとりを記録管理方法等含めて記載すること。特にやりとりの流れについては、市民側及び本市職員側の視点から、具体的にイメージできるように記載すること。

また、併せて、本市の令和9年1月からの窓口時間短縮時間帯における取次方法についても、同様に記載すること(本市職員の勤務時間は8時30分から17時15分であるが、窓口時間帯(9時00分から16時30分)にしか市民等に連絡をとらないことを原則とする。なお、本市には緊急時連絡先として、夜間休日受付・警備員室があるが、あくまで緊急時のものであることに留意すること)。

原則として、取次方法はオペレーターによる番号案内と担当部署へ伝言として引き継ぎ、対応を依頼するものとするが、これ以外の方法について見積上限額内で対応できる場合は、積極的に提案すること。ただし、仕様書に記載したとおり、工事による内線化はできない(本市側のPBXはリース品につき、設定変更不可)。また、本市が使用している電話機の多くが、発信者番号が表示できる機種ではない。本市への取次ぎは、一般の外線着信として処理されることを前提に、受託者の提供するシステム及び回線、並びに対応フローにより、円滑な取次ぎについて、提案すること。

なお、取次ぎが多いと想定される住民情報を扱う部署の職員は一人一台パソコンを支給されて

いるが、セキュリティ対策上、インターネット環境への接続はできない。Outlookメールのテキスト部分のみの閲覧はできる(添付ファイルは不可)が、当該メールの返信を含め、インターネット環境での対応は、各所属に数台ある共有パソコンから行われること等に留意し、最適な連絡手法を提案すること。

⑤スーパーバイザーがオペレーターの対応支援をどのようにするか、具体的にイメージできるよう、記載すること。

(6) 情報処理設備

①FAQシステムの具体的な機能(自社製・他社製、利用実績、特徴、他システム連携、データエクスポート機能、API連携実績など)について示すこと。

②システムの構成に、職員の業務負担軽減に直結する仕組みがあれば記載すること。

③この項目に係る各システム・サイト等において、仕様書記載事項以外に特徴的な機能があれば記載すること。

④総合コールセンター内部用FAQシステムにおけるFAQ管理やID管理等の概要を記載すること。また、システム操作画面等のイメージ図を必要に応じて示すこと。

⑤市民向け公表用FAQサイトのイメージを他団体の導入事例などを用いて示すこと。また、FAQサイトにおける市民の利用イメージのほか、FAX、問合せWEBサイトの利用による回答における、それぞれの利用イメージ(対応時間の目安を含む)も併せて示すこと。

⑥市民向け公表用FAQサイトの具体的な機能について示すこと。また、市民がより迅速かつ簡易に必要な回答を見つけやすくするための工夫について、具体的にイメージ図等を用いて記載すること。

⑦応対履歴システムの具体的な機能(自社製・他社製、利用実績、特徴、他システム連携、データエクスポート機能、API連携実績など)について示すこと。

⑧応対履歴システムのオペレーターの業務効率化に資する機能(検索性、視認性、操作性等)について、具体的に説明すること。なお、生成AI技術の使用を想定する場合は、機能概要及び具体的な活用の流れ等を記載すること。

⑨総合コールセンターホームページのサイトのイメージを他団体の導入事例などを用いて示すこと。

⑩近年、IT技術の発展が急速に進んでおり、最新のIT技術を用いた更なる業務効率化に寄与する機能追加(AIによる業務支援、ワークフローのパフォーマンス向上など)や、セキュリティ向上を目的としたバージョンアップ等について提案があれば記載すること。

(7) システム管理及びネットワーク環境

①システム管理及びネットワーク環境の概要について、記載すること。

②システム障害が発生した場合に業務を停止させない、又は業務停止期間を最小限にするための復旧体制、復旧に要する想定時間について記載すること。過去5年内の対応実例があれば、記載すること。

③セキュリティ対策について、本業務全般についてどのようなリスクが想定され、それに対してどのような対策を講じるのか、方針や考え方を具体的に記載すること。また、特に生成AI技術を利用する場合はデータ学習に利用されない等の安全に利用するための提案者の利用方針や体制、考え方を記載すること。

(8)FAQの整備及び更新

①FAQの整備手法について、スケジュールを含め、他団体の実績・経験を踏まえ、記載すること。特に、本業務の開始(運用開始)にあたり、初期登録するFAQの項目数や選定基準、及びその作成手法について、本市の業務負担軽減と市民サービス品質の確保の両立を図る観点から具体的に提案すること。

②FAQの整備及び更新における本市との役割分担を示すこと。特に、本市の各FAQ所管課の担当職員及び本市総合コールセンター担当職員の立場から、それぞれどのような流れや役割で行う想定をしているか、具体的にイメージできるように記載すること。

③FAQ更新時の本市の業務負担の軽減につながる方策を提案すること。

④統一感のあるFAQとするため、作成方法等の具体的方針を示すこと。

⑤FAQデータベースの質を向上させるため、単なるFAQデータの追加・修正にとどまらない改善策を具体的に示すこと。

3 運用業務

(1)対応業務等

①業務フロー等

問合せ対応や対応記録の作成に係る業務フロー、ポイントや課題、課題への対応策等を具体的に示すこと。

②外国語対応

日本語以外の言語の対応を提案できる場合は、当該対応言語について示すこと。また、その方法(当該言語が堪能なオペレーターを配置、通訳との三者間通話など)を具体的に示すこと。

③意見・要望等への対応

意見、要望、苦情のほか、いたずら電話や一方的な暴言などの悪質な案件など、起こりうるトラブル等の対応に関する基本的姿勢、解決までの手順や、応対手法、また所管課への取次方法を具体的に示すこと。

(2)業務報告

業務報告について、実施方法、実施体制等を具体的に示すこと。

(3)改善活動

サービス指標の確保や向上を図るための方策及びサービス指標を確保していない場合の業務改

善方策等を示すこと。

(4)満足度調査

- ①利用者満足度調査の実施方法や質問内容、調査結果の活用方法について具体的に示すこと。
なお、調査にあたっては、対象者を無作為に抽出した聞き取り調査を実施するなど、公平性を担保する手法について示すこと。
- ②利用者満足度調査の結果を応対品質の向上に資するための活用方法を具体的に示すこと。

(5)本市事務事業の改善提案等

応対履歴等から本市の業務改善に繋げる方法を具体的に示すこと。

※特に、FAQ所管担当課が内容を積極的に更新し、市民がより使いやすいサイトにするための提案等があれば、その内容を記載すること。

(6)本市職員向けレポートの作成

本市職員向けに作成するレポートの発行頻度や内容、職員に分かりやすく伝えるための工夫について、具体的に示すこと。

(7)災害等の緊急時の対応

- ①総合コールセンター運営場所等における、以下の時の運営体制(運営方法、運営場所、代替要員等)について示すこと。

ア 3時間を超える長時間停電

イ システム設備故障

ウ 総合コールセンター運営場所の地域的災害

エ 感染症等の発生

- ②本市における、災害発生等の緊急時等の時間延長等の考え方

緊急時の連絡体制を示すとともに、本市が受付時間の延長を求めた場合の対応可能時間及び対応可能なオペレーターの人数について示すこと。また、延長対応にあたっての本市への提示条件(費用以外)及び受付時間の延長に伴う費用負担の考え方について示すこと。

4 その他

(1)想定入電件数との乖離への対応

- ①下回る場合

想定入電件数を大幅に下回る場合に、入電数を増加させる等、総合コールセンターの稼働能力を十分に発揮させるための方法を具体的に示すこと。

- ②上回る場合

想定入電件数を大幅に上回る場合に、市民サービスの低下を招くことのないよう配慮しつつ、入

電数を減少させるための方法(生成AIを用いたツールの活用等)を具体的に示すこと。

(2) 追加提案等

仕様書にない、その他市民サービスの向上及び業務の効率化に資する取組等について、見積上限額内で実施可能である場合は、提案すること。また、その際、生成AI技術を利用するものについてはその活用方針等を記載すること。