

豊中市総合コールセンター業務仕様書

1 業務名称

豊中市総合コールセンター業務

2 目的

本市のさまざまな手続きや制度、事業、施設案内など、市民からの問い合わせにワンストップで応じる窓口の設置やマルチチャネルによる対応により市民の利便性を向上させるとともに、親切・丁寧・正確な対応により市民と行政との信頼関係の構築、さらに事務事業の改善などを目的として、総合コールセンター業務を引き続き実施する。

現在の業務内容に加え、IVR を用いた自動応答や対応窓口の振り分けができる仕組みの構築や、FAQ 検索チャットボットの構築について提案を求め、また、通常業務にあたるメインセンターの他にメインセンターでの運営に支障がでたときに速やかに運営を再開できるようサブセンターを開設できること要件とすることで、「災害に強いコールセンター」「電話を必要とする人につながりやすいコールセンター」を目指す。

3 業務履行期間

契約締結日から令和10年11月30日まで。ただし、契約締結日から令和5年11月30日までは業務準備期間とし、令和5年12月1日から令和10年11月30日までを業務運営期間とする。

4 コールセンターの設置

主たる運営を行うコールセンター（以下「メインセンター」という。）は、豊中市役所本庁舎から公共交通機関を利用して、おおむね1時間以内に到着できる場所に設置（設置予定を含む）し、当該業務専用の部屋において行う。なお、災害等によりメインセンターが使用できなくなった場合に、業務を継続できるサブセンターを開設できることを要件とする。

5 コールセンター業務の内容

次のコールセンター業務を受託者の施設及び設備、機器、システム等を用いて行うこと。また、業務の履行に当たっては、多言語（英語及び韓国・朝鮮語、中国語、スペイン語、ポルトガル語）対応（通話の場合は三者通話可）とすること。

(1) 電話対応業務

① 運営日時は次のとおりとする。 -

	運営日	運営時間
豊中市代表電話 06-6858-2525 (豊中市名義)	月曜日から金曜日(祝日及び 年末年始(12月29日~1 月3日)を除く。)	午前8時45分から午 後5時15分まで
コールセンター専用ダイヤル 06-6858-5050 (豊中市名義)	月曜日から金曜日(祝日及び 年末年始(12月29日~1 月3日)を除く)	午前8時から午後9時 まで
	土曜日及び日曜日、祝日、年 末年始(12月29日~1月 3日)	午前9時から午後5時 まで

② 豊中市代表電話及びコールセンター専用ダイヤルに入る市民等からの問合せについて、FAQシステムや本市が提供する各種行政情報、公式ホームページ、公式ソーシャルメデ

ィアなどを利用し、丁寧かつ適切に回答すること。

- ③ 対応終了後は、FAQシステムを活用して速やかに各種業務に対応した対応履歴を保存すること。なお、個人情報に伴う対応履歴については、原則、保存しないこととする。
- ④ 個人情報や専門性を有する問合せ等については、適切な所管課へ転送（取次ぎ）すること。
- ⑤ 豊中市代表電話及びコールセンター専用ダイヤルに入る市民等からの所管課指定の転送（取次ぎ）について、迅速かつ的確に接続すること。なお、転送先誤りを防ぐため、本市から提供する資料を基に所管課を検索できる仕組みを受託者にて構築すること。また、現行において内線延長されていない出先施設等については、電話番号を正確かつ迅速に案内すること。
- ⑥ 本市所管課事業でない他官庁等に関する問合せ等についても、各団体のホームページの閲覧やインターネット情報を通じて、可能な範囲で対応すること。
- ⑦ 本市役所の電話から外線に直接発信できない国際電話及びナビダイヤルについては、本市の依頼をもとに、コールセンターを介して外線に発信すること。なお、通信料（実績は、別紙「メール・ファクス・国際電話・ナビダイヤル実績」参照）は受託者負担とする。
- ⑧ 災害時や混雑時にはIVRを活用し、案内の応答や問合せ窓口の振分けなどを自動対応できるようにすること。

（2）ファクス対応業務

- ① 運営は次のとおりとする。
 - ア ファクス番号06-6858-8686（豊中市名義）
 - イ 受付は365日・24時間
- ② 市民等からのファクスによる問合せに、FAQシステムや本市から提供する各種行政情報、公式ホームページ、公式ソーシャルメディアなどを利用して回答すること。なお、回答は原則ファクスとするが、送信者が特に指定している場合は、電話又はメールを利用すること。
- ③ 対応終了後は、FAQシステムを活用して対応した対応履歴を保存すること。
- ④ コールセンターが回答できない内容のものについては、電話対応業務の対応に準じること。

（3）Webサイト対応業務

- ① 運営は次のとおりとする
 - ア 豊中市ホームページのコールセンター専用ページから入力送信されたフォームメール
 - イ 受付は365日・24時間
- ② 市民等からのWebサイトによる問合せ等に、FAQシステムや本市から提供する各種行政情報、公式ホームページ、公式ソーシャルメディアなどを利用して回答すること。なお、回答は原則メールとするが、送信者が特に指定している場合は、電話又はファクスを利用すること。
- ③ 対応終了後は、FAQシステムを活用して対応した対応履歴を保存すること。
- ④ 高い検索機能を有するページでFAQを公開するとともに、FAQ検索支援チャットボットを導入し、市民等の自己解決を支援すること。
- ⑤ コールセンターが回答できない内容のものについては、電話対応業務の対応に準じること。

（4）意見・要望聴取業務

- ① 市民から電話又はファクス、Webサイトにおいて意見・要望があった場合は、対応・回答が必要なときは所管課に転送（取次ぎ）し、その対応が不要なときは正確に聴取・記録し、報告書を作成すること。なお、報告書は9（3）の定例の業務打合せにおいて提出すること。
- ② 対応終了後は、FAQシステムを活用して対応履歴を保存すること。

6 想定業務量

別紙「想定業務量」参照

7 サービス指標

上記「6. 想定業務量」に十分に対応可能な体制及び席数を受託者にて整備し、次のサービス指標の目標値を達成するよう業務を実施すること。なお、市民等からの依頼による転送（電話取次ぎ）及び、回答に個人情報等を必要とするため適切に所管課へ転送したコール、内線延長されていない施設の番号案内を適切に実施したコールは、完結とする。

(1) 受電応答率 85%以上／10秒以内

- ・豊中市代表電話及びコールセンター専用ダイヤル
- ・計算式 $10\text{秒以内に応答した件数} \div \text{総着信呼数}$

(2) 一次回答率 90%以上

- ・計算式 $(\text{コールセンター内完結数} + \text{転送} + \text{番号案内}) \div \text{応答件数}$

8 研修

本事業の運営開始当初から円滑な業務運営とサービスレベルを確保するため、オペレーター等の教育研修を定期及び随時に実施すること。人権研修は必須とし、実施後は本市に書面で報告すること。

また、運営開始前の研修計画や品質管理計画等を作成し、本市の承認を得て実施すること。

9 業務報告

(1) 業務報告書の作成

次に示す内容について、受付手段及び日、時間帯、月、年別にデータを集計（表・グラフなどでわかりやすくすること）し、月例の業務打合せの際に、電子データ（パワーポイント等）により、報告書として提出すること。なお、本市が適宜提出を求めた場合は対応すること。

- ① 受電応答率（総着信呼数のうち応答した件数の割合）
- ② 一次回答率（電話取り次ぎを含むコールセンターで完結できた件数の割合）
- ③ コールセンター内完結率（問合せにコールセンターで回答し完結できた割合）

※①～③については、豊中市代表電話・コールセンター専用ダイヤル別に示すこと。

④ その他の内容

ア 平均応答時間（市民からのコールがPBXに到着してからオペレーターが電話を取るまでの平均時間）

イ 平均通話時間（電話対応開始から通話終了までの平均時間）

ウ 総入呼数、1時間当たりの応答件数

エ 時間別処理件数

オ 平均処理時間（電話対応開始から後処理終了までの平均時間）

カ FAQ使用回数（応対時の回答に利用したFAQごとの使用回数）

キ すべての対応履歴のデータ（CSV形式等表計算ソフトで読める形式に加工）

ク 平均放棄呼時間（PBXに接続されてから放棄された呼の平均待ち時間）

ケ その他本市が必要と認めるもの

(2) 業務改善報告書等の作成

① 受電内容と対応状況等を分析した業務における改善点等及び、本市から改善指示があった場合の対応内容を月例の業務打合せの際に、電子データ（ワード等）により、報告書として提出すること。なお、本市が適宜提出を求めた場合は対応すること。

② 市民満足度調査及び職員満足度調査を年1回以上定期的に実施し、その結果を月例の業務打合せの際に、電子データ（パワーポイント等）により、報告書として提出すること。なお、調査方法の詳細については、本市と協議すること。また、各調査の結果をふまえて、上記①により対応すること。

(3) 業務打合せ

- ① 月1回、月例の業務打合せを受託者が主催して開催すること。なお、業務打合せは、本市又は受託者が必要とする場合は、随時に開催するものとする。
- ② 業務打合せにおいては、報告書などを基に詳細な報告を行うこと。また、コールセンターにおける業務上の課題、応対手順の整理、業務の見直しの必要がある場合は、本市と協議すること。
- ③ 業務打合せの議事録を電子データ（ワード等）により作成し、遅滞なく本市に提出すること。

10 FAQシステムの運営管理

- (1) 本市専用のFAQデータベースを作成し、追加・修正等の更新作業等を行うこと。
- (2) FAQデータベースへの初期登録に当たっては、本市が提供するデータ（CSV形式又はエクセル形式）のほか、業務運営開始までの間、本市の指示に基づいて、追加又は修正を行うこと。
- (3) 本市からFAQデータの追加・修正等を指示した場合は、本市から提供する資料（紙媒体又はエクセル形式）に基づいて更新すること。
- (4) 追加又は修正等が望ましいデータについては、その都度、本市に具体的に提案すること。
- (5) FAQデータベースの内容は、本市の指示内容に基づき、適宜、電子媒体（CSV形式又はエクセル形式）により本市に提出すること。また、各FAQの使用回数及び一般閲覧数について、本市の指示に基づいて提出すること。
- (6) 本市においてもFAQデータベースの追加・修正等の更新作業を行うことができる環境を整備すること。

11 マニュアル等の作成及び改訂

業務の適切な実施に資するため、総合的な事項を含む業務マニュアル、クレーム対応マニュアル、システム・通信などの障害対応マニュアル、災害などの危機管理（業務継続計画含む）マニュアル、対応品質の向上に向けた研修マニュアル、情報漏洩等の防止に向けた情報セキュリティポリシー並びに同マニュアルなどの各種マニュアルを作成（合冊・分冊可）すること。なお、内容については事前に本市の承認を受けるとともに、本市にも提出すること。なお、これらを改訂するときも同様とする。

12 業務実施体制

業務品質の管理等を行う管理責任者を置き、その名前、業務経験などの必要事項を本市に通知すること。その他、問合せを受けて対応するオペレーター及びオペレーターを指導・統括するスーパーバイザーなど、コールセンター業務の適切な履行を確保するための責任体制を構築し、その内容を本市に文書で提出すること。なお、変更した場合も同様とする。

また、関係法令等を遵守して要員の適切な労務管理を行うこと。

13 災害時等対策

- (1) 災害時等の緊急時（センターが使えなくなった場合を含む）においても、市民等からの問合せ対応を維持できるように受託者にて仕組みを整備すること。
- (2) 通常時の運営場所となるメインセンターのほか、災害等の発生などによりメインセンターが使用できなくなった場合に問い合わせ対応を継続できるサブセンターを確保すること。サブセンターは、メインセンター最大席数の半分程度に相当する席数とし、受電設備をはじめFAQシステム、応対履歴システムのほかインターネットや市公式ソーシャルメディアを参照できる環境を整えること。また、サブセンターにおいても、通話内容の外部への漏れ聞こえや操作画面の覗き込みなどによる情報漏洩が発生しないよう対策を行うこと。なお、サブセンターは、本市の指示に基づき日本国内に設置すること。
- (3) 大規模災害の発生等によりメインセンター及びサブセンターでの業務運営が困難な場合は、本市と受託者が別途協議することとし、本業務委託の範囲外とする。

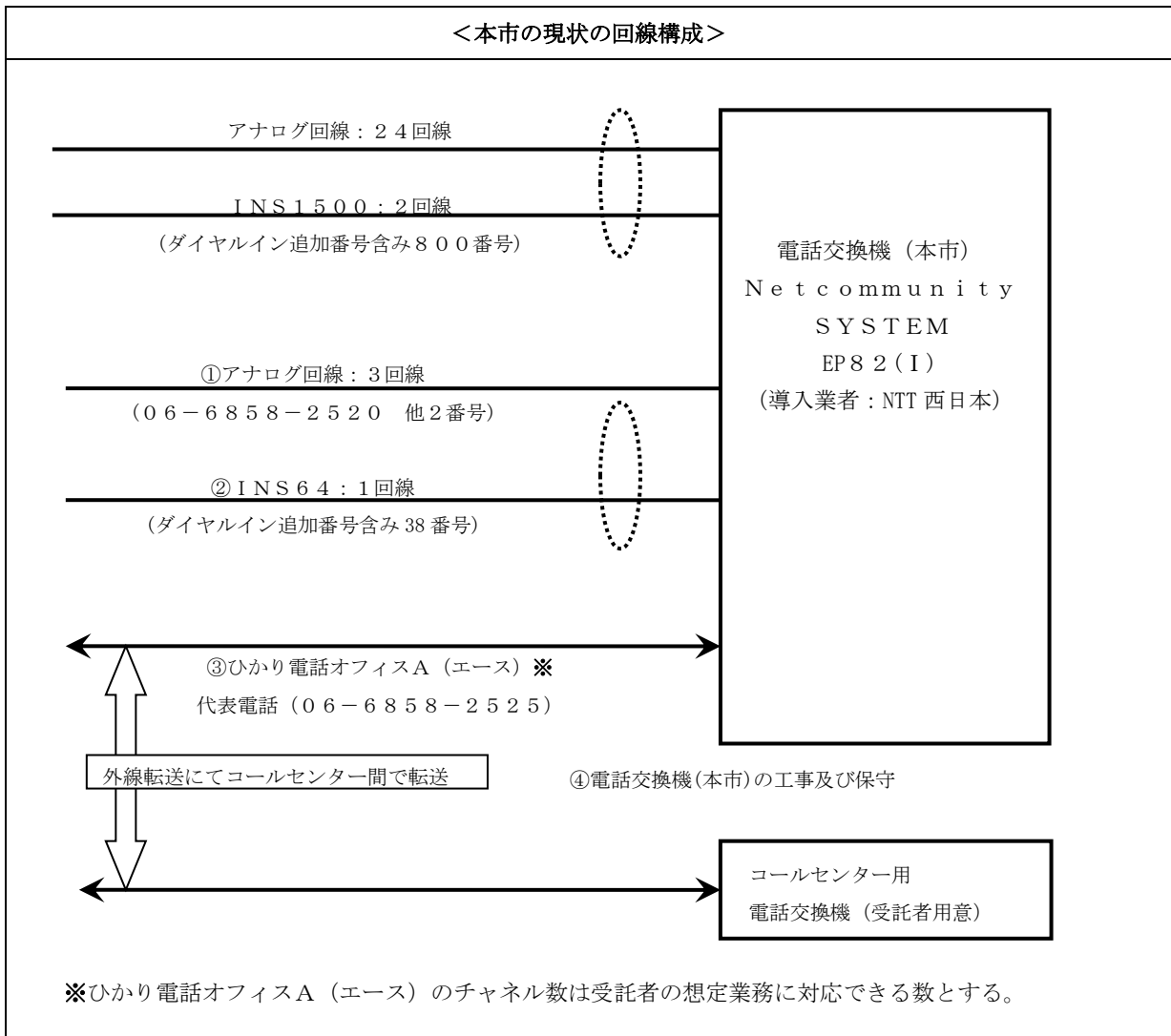
- (4) 災害時または混雑時に、音声ガイダンスによる自動応答や応対窓口の振り分けができる仕組みを整えること。振り分けのできる窓口は、受託者の運営場所のほか、市役所業務窓口を含むこと。

14 電話設備等

業務に係る専用の電話設備を次のとおり整備すること。ただし、本市が認めたものについては、兼用を可能とする。

(1) 通信回線

- ① 現行の豊中市代表電話で受電している全ての回線（現行29チャンネル）を、コールセンターにて円滑に受電できるようにすること。なお、「06-6858-2525」を本市より移動することは不可とする。
- ② 本市名義のコールセンター専用ダイヤル及び問合せファクス番号を使用できるようにすること。
- ③ 上記①及び②の回線は全て、外線転送を用いコールセンターにて受電できるようにすること。なお、外線転送にはNTT西日本の『ひかり電話オフィスA（エース）』による転送の仕組みを受託者の負担にて構築すること。
- ④ 本業務を円滑かつ適正に実施できるように、受託者は余裕を持った転送用の回線及びチャンネル数を確保すること。
- ⑤ 市民から所管課のダイヤルイン番号への入電を、コールセンターへ円滑に転送できるようにすること。
- ⑥ コールセンターから所管課へ転送した後、その所管課から再度コールセンターへ円滑に転送できるようにすること。
- ⑦ コールセンターと本市との転送において、音声のレベル低下や延話等が発生しないようにすること。
- ⑧ 本市役所の電話から直接発信できない国際電話・ナビダイヤルについては、コールセンターを介して発信できるようにすること。
- ⑨ コールセンター業務に係る本市電話交換機への工事及びその箇所の保守については、受託者の負担により、本市電話交換機導入及び保守業者で実施すること。



(2) 電話設備の接続に伴う費用区分

区分	内容	負担		備考
		受託者	本市	
①アナログ回線	基本料		○	名義は本市とすること
	通信費		○	
	工事費	○		
②INS64回線	基本料		○	名義は本市とすること
	通信費		○	
	工事費	○		
③ひかり電話オフィスA (エース) 回線	基本料	○		名義は本市とすること
	通信費	○		
	工事費	○		
④電話交換機 (本市) の工事及び保守	工事費及び保守費	○		
⑤その他費用		○		

(3) コールセンターの電話交換機等

- ① 高品質なサービスが提供できる機能を有する電話交換機を整備すること。

- ② 業務に必要な電話機やヘッドセットなどの付帯機器を整備すること。
- ③ ACD機能やモニタリング機能、MIS端末など、必要な機能を搭載していること。
- ④ 停電時に3時間以上稼働できるよう、UPS(無停電電源装置)等の電源を備えること。

(4) 音声自動応答及び通話録音

- ① 豊中市代表電話及びコールセンター専用ダイヤルには、お待たせガイダンスや営業時間外ガイダンスなどができる機能を有すること。なお、各ガイダンス内容については、本市と別途協議のうえ決定すること。
- ② 豊中市代表電話及びコールセンター専用ダイヤルの全ての通話が録音できる機能を有すること。なお、録音内容は削除できるようにすること。
- ③ 上記①及び②の運用については、本市の指示に基づくこと。

15 情報処理設備

業務に係る専用の情報処理設備を次のとおり整備すること。ただし、本市が認めたものについては、兼用を可能とする。

(1) サーバ

- ①システムを構築、データを保管するサーバは、契約書及び本仕様書の内容を満たせる場合、クラウドサービス等の利用を妨げない。
- ②データセンターは、日本国内に設置されていること。
- ③個人情報の保護をはじめとする市情報セキュリティポリシーに準じた取り扱いをすること。
- ④サーバは、本業務以外からのアクセスを遮断する仕様とすること。

(2) FAQシステム

① コールセンター内部用FAQシステム

- ア FAQの登録、更新等は、特定の権限を有するユーザのみが可能になるようにセキュリティ機能を確保すること。
- イ 添付ファイルや関連URLなど、FAQ本文以外の情報も関連付けられること。
- ウ 一般的なブラウザを通じた操作が実施できること。
- エ FAQ-ID、分類(本市指定の分類)、質問、回答、関連FAQ、関連URL、FAQ担当所管課、公開フラグ(公開用FAQへの反映)、公開開始日・終了日の項目を簡単な操作で入力、修正ができること。
- オ CSV形式のデータを介して、FAQデータベースの一括書き出しができること。
- カ 編集者は、FAQの作成、修正、削除、公開可否の設定ができること。
- キ 閲覧されたFAQのアクセスランキングを集計(週ごと)して表示すること。
- ク IDとパスワードの認証等、システムへのログイン制御が可能であること。
- ケ 公開用FAQシステムとデータベースの同期が行えること。

② 公開用FAQシステム

- ア 公開用FAQシステム(スマートフォンに対応すること。)のアドレスは、本市ドメインを利用したものとするが、詳細は本市と協議にて決定すること。また、外部から公開用FAQシステムへのアクセスに対するセキュリティ対策として、現行は大阪版自治体情報セキュリティシステムのWAFを使用しているが、次期WAFについて、その必要性、機能、性能、価格等、本市に最適な提案を行うこと。
- イ 閲覧者がすみやかに目的のFAQへたどり着けるよう、高い検索機能を有するサイト構成・デザインを提案すること。なおデザインは、本市公式ホームページからの遷移にあたり違和感のないものとする。
- ウ 閲覧者が入力したキーワードから関連するFAQをチャット形式で複数表示する、FAQ検索チャットボット機能を設けること。
- エ 上記ウのチャットボットを豊中市ホームページに表示させるため、チャットボットを構成するコード等を本市に提供すること。
- オ その他公開用FAQサイトは、本市の「ウェブアクセシビリティ方針」に基づき整備

することとし、詳細は本市と協議にて決定すること。

③ 対応履歴システム

ア FAQ等を参照して、問合せ回答を実施した履歴を投入できる対応履歴機能を搭載すること。

イ 複数の条件で検索ができ、結果を一覧表示できること。

ウ 対応履歴の内容は、データベースの一括または抽出して書き出しができ、本市の指示内容に基づき、電子媒体（CSV形式またはエクセル形式）により提出すること。

(3) 問合せWebサイト

市民からWebを通じて問合せを受付できるように、次のとおりWebサイト（スマートフォンに対応すること。）を整備すること。

① 本サイトは、「問合せ用フォーム」にてページを作成すること。なお、詳細は本市と協議にて決定すること。

② 受付データ等はコールセンターにて管理するため、本サイト用のWebサーバを整備すること。

③ 本サイトにて受付した問合せをメールで回答する場合のメールサーバを整備すること。

④ 問合せWebサイトは、本市の「ウェブアクセシビリティ方針」に基づき整備することとし、詳細は本市と協議にて決定すること。

(4) ファクス設備

G3規格以上の機器を整備すること。

(5) サーバ及び端末の管理

データを持ち出せないようにドライブやUSBポートに対して、適切な処理を実施すること。

(6) その他付帯設備

上記に示すもののほか、円滑な業務遂行に必要な環境を受託者の責において整備すること。

16 ネットワーク環境

業務に係るネットワークは、次のとおり整備すること。ただし、本市が認めたものについては、兼用を可能とする。

(1) インターネット環境

オペレーター等が問合せに対応するため、各種ホームページ、市公式ソーシャルメディアを閲覧できるようにすること。

(2) 問合せWebサイト環境

インターネットから当該サイトに快適にアクセスできるようにインターネット回線等を整備すること。

(3) FAQシステムの同期環境

公開用FAQシステムとコールセンター用内部用FAQシステムのデータベースの同期を行うために、VPNの専用回線を準備すること。

17 システム管理及びネットワーク管理

業務に係るシステムやネットワーク管理は、次のことを踏まえること。

(1) システム管理

① 本業務で使用する全てのサーバや端末等の情報機器及びソフトウェア等には、不正アクセス及びコンピューターウイルス感染等が発生しないよう、十分なセキュリティ対策を実施すること。

② システムダウン時におけるデータの毀損・滅失を防止する機能を有するとともに、速やかに回復できるシステム構成とすること。

③ 停電発生時等においてもシステム及びデータが毀損・滅失等しないようなシステムとすること。

④ システムへのアクセスログを、最低3カ月間記録できるものとし、必要に応じて確認や分析が可能なこと。

(2) ネットワーク管理

ネットワーク接続を行うに当たっては、ファイアウォール等を配置し、不正アクセス及びコンピューターウィルス感染等が発生しないよう、十分なセキュリティ対策を実施すること。また、接続に関しては本市と協議すること。

18 全般に係る要件

- (1) 本委託業務は、本市にとって最適な結果が得られるよう、本市の立場に立ち業務を遂行すること。また、必要な事項については、積極的に提案を行うこと。
- (2) 業務における総合的企画、業務遂行管理、手法の決定及び技術的判断など、主たる業務を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。なお、コピー又は資料の収集、収集資料の整理、単純な集計、原稿のワープロ打ち、印刷、製本、翻訳など、業務の軽微な部分については、承諾を得ずに再委託できるものとする。
- (3) 豊中市暴力団排除条例第8条第2項の規定により、受託者及び下請負人等が暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書(市様式)を契約時に提出すること。
- (4) 不当介入に対する報告・届出等について
 - ① 契約の履行に当たって、「豊中市発注契約に係る不当介入対応要領(平成24年2月1日制定)」の定めるところにより、暴力団員等から不当若しくは違法な要求又は契約の適切な履行を妨げる行為(以下「不当介入」という。)を受けた場合は、断固としてこれを拒否するとともに、本市への報告及び管轄警察署への届出(以下「報告・届出」という。)を行わなければならない。
 - ② 報告・届出は、不当介入等報告・届出書により、速やかに、本市に報告するとともに、管轄警察署の行政対象暴力対策担当者に届け出るものとする。ただし、緊急を要するため時間的余裕がなく、当該不当介入等報告・届出書を提出できないときは、口頭により報告することができる。この場合は、後日、不当介入等報告・届出書により報告し、及び届け出るものとする。
 - ③ 受託者は、下請負人等が暴力団員等から不当介入を受けた場合は、速やかに報告・届出を行うよう当該下請負人等に指導しなければならない。
 - ④ 報告・届出を怠った場合は、注意の喚起を行うことがある。
- (5) 本市が提供するFAQデータなどの各種資料は、原則として貸与とし、業務の完了後は、速やかに返還すること。なお、貸与品又は業務で取得し、サーバ等に管理しているデータ等は、再利用できないように、本市の指示に従って消去又は破棄し、その旨の報告書を提出すること。
- (6) 本市から引き渡された資料等を、本市の許可なく複写又は複製しないこと。
- (7) 本仕様書による全ての作業において、本市が提供した業務上の情報を第三者に開示又は漏えいしないこと。また、そのために必要な措置を講ずること。
- (8) 契約期間終了後、本仕様書による成果物及び納品物について、本市がインターネットを含む対外的な発表を行うことや、複製、翻訳、翻案、譲渡及び貸与することに関して、受託者は一切の異議を申し立てないこと。
- (9) 受託者の変更が生じた場合は、コールセンター業務が円滑に行えるよう、新規の受託者への引き継ぎ等を含め、本市に協力すること。
- (10) コールセンター施設、設備、システムに係る関係資料を業務運営開始までに、紙媒体及び電子媒体で各1部を提出すること。