

いわき市総合コールセンター設置運營業務委託公募型プロポーザル
質問回答書

いわき市総合政策部広報広聴課

No.	区分	質問	回答
1	実施要領 P8 9-(5)	「価格点」の配点 30 点/200 点につきまして、評価積算方法をご教示お願いいたします。	審査前における「価格点」の評価積算方法については非公表とさせていただきます。
2	仕様書 P2 5-(4)	「本市が実施するイベント等で事前に申込みが必要な受付業務を各担当課と事前調整を行った上で行う。受付可能な業務の判断については本市と協議のうえ決定する。」につきまして、以下現在想定されている情報がございましたら、ご教示お願いいたします。もしくは、コールセンター件数と同様に、他の市を参考にして事業者が個々に想定するとの認識でよろしいでしょうか。 ①種類及び件数 ②貴市への報告方法(メール、共有フォルダ等) ③報告タイミング(毎日決まった時間に一斉報告、イベント毎に決定等) ④報告様式(PDF、CSV 等) ⑤イベント受付方式(先着のみ、抽選方式あり等) ⑥市民への受付結果お知らせ方法(受付券発送、電話お知らせ等)	イベント申込受付業務については、大きなイベント等はインターネットによる受付を基本としています。このため、電話による受付は少数になるものと考えています。 また、非定期のスポットイベントについても現在はネット受付が主流となっています。 現時点で想定している件数については、イベントが年間 10 件程度、受付期間は 1 か月程度と考えています。 また、報告方法やタイミング等については、優先交渉権者決定後、協議していくこととなります。
3	仕様書 P3 5-(5)	「各種予約システム等への代理入力業務」につきまして、以下ご教示お願いいたします。 ①種類と件数	現時点で想定しているのは、「公共施設予約システム」等を想定しています。 これについても、基本的には、予

		②貸与いただく端末の台数	約電話は利用施設にかかってくると考えていますが、CCにかかってきた場合に入力対応をいただくことを想定しています。 また、現在庁内のデジタル化を進めており、ネット経由の予約メニューが追加となった場合、ご対応いただく可能性があります。 いずれも大きな業務量となることは想定しておりません。 また、各システムはクラウドシステムとなりますので、CCで使用する端末での運用を想定しており、貸与は想定していません。
4	仕様書 P3 6-(2)	「ア 平日 午前8時 30 分から午後7時まで イ 土日祝日 午前8時 30 分から午後5時まで」 につきまして、土日祝日の開庁日時をご教示お願いいたします。	総合コールセンターの運営日等については、仕様書3頁「第1-6」のとおり。 なお、市役所は、一部出先機関等を除き平日のみ開庁しております。
5	仕様書 P7 7-(1) ア	代表電話で受電している全ての回線について、契約されている「通信事業者様」および「契約回線の種別」をご教示お願いいたします。	契約通信事業者：東日本電信電話(株) 契約回線の種別：ひかり電話
6	仕様書 P7 7-(1) エ	交換機事業者の NEC ネットズエスアイ様と事前にネットワーク設計等を確認いたしたく、連絡先をご教示お願いいたします。	TEL：024-521-5563 担当：NEC ネットズエスアイ(株)福島営業所
7	仕様書 P9 7-(3)	通話録音データの保存期間についてご教示お願いいたします。	仕様書 14 頁「第3-1 -(6)-イ」のとおり、3 か月間の保存をお願いします。
8	様式3 会社概要書	「本業務を主に作業する所在地」をいわき市内（住所未定）に新たに拠点を設置する予定の場合、「いわき市内に拠点設置予定」と記載してよろしいでしょうか。	問題ありません。

9	実施要領 P6 9-(2)	本業務の責任者及び担当者が必ず出席すること。出席人数は～2名以内とする。と記載がありますが、責任者と担当者其々1名ずつの2名が出席者という認識でよろしいでしょうか？それとも責任者と担当者以外の2名で4名が可能という認識でしょうか？	出席は2名以内となっております。
10	実施要領 P6 9-(2)	責任者及び担当者はプロポーザルに参加する企業が前提としている責任者及び担当者という認識でよろしいでしょうか？定義等があればご教授願います。	お見込みのとおり。
11	実施要領 P5 7-(2)	本業務を受託した場合の実施体制について、各業務の従事者の配置数や経歴などを記載すること。と記載がありますが、仕様書6頁4業務従事者の確保(1)～(4)を指し示していますか？それとも、本業務全体を指し示していますでしょうか？	当該プロジェクトに参画する従事者の人数、経歴等を記載ください。うち現場関係では、業務監督者、スーパーバイザーについて記載をお願いします。 また、配置数については、オペレーターやシステム管理者も含めた記載をお願いします。
12	仕様書 P4 7-(3)	日本語以外の言語による問合せは別途、本市から指示するとおりの対応を行う。と記載がありますが、何種類くらいの言語を想定されていますか？	基本的には日本語のみの対応となります。 日本語以外の問い合わせについては、CCでは対応せずに、国際交流協会の窓口をご案内する等の対応を想定しています。
13	仕様書 P7 7-(1) エ	代表電話で受電している全ての回線は記述されている親PBXから子PBXへ50chを介して内線で転送される仕組みと理解してよろしいでしょうか？	お見込みのとおり。
14	仕様書 P8 7-(1) カ	ダイヤルイン番号は各課への直通番号で、親PBXから子PBXへ内線で転送される仕組みと理解してよろしいでしょうか？	お見込みのとおり。

15	仕様書 P8 7-(1) ケ	「工事及び保守」は受託者の負担により、保守業者で実施することと記載がありますが、指定の保守業者から工事、保守料金の金額をご提示頂くことは可能でしょうか？ 金額の提示が難しい場合は、工事、保守料金の受託者負担であることから、指定の保守業者様の連絡先等をご教授頂けますでしょうか？	ご用意いただく環境により変化すると思われますので、今現在での金額提示は出来ない状況です。 担当：NEC ネットエスアイ(株)福島営業所 TEL：024-521-5563
16	仕様書 P7 7-(1) ケ	御庁で調達される子 PBX に対し「回線工事に伴う本市の現用電話交換機への工事及び保守」というのは、外線収容（代表番号着信のための）工事と理解して間違いなにか？ また、御庁で調達された子 PBX に対し追加工事する分を NEC ネットエスアイ様と同一機器に対し工事・保守の契約が、可能という理解であれば NEC ネットエスアイ様のご担当の連絡先をご教授頂けますでしょうか？	CC 受託者が準備する PBX から本市が委託により設置する子 PBX への接続工事及び当該回線部分や接続部分の保守が必要であり、CC 受託者と子 PBX を保守する NEC との連携を想定しているものです。 担当：NEC ネットエスアイ(株)福島営業所 TEL：024-521-5563
17	仕様書 P8 7-(2) エ	停電時に 3 時間以上稼働できるよう～との記載がありますが、建物の法定点検、システムメンテナンス等を行う際の停電等については例外として除かれると理解してよろしいでしょうか？また、仕様書内の 24 時間提供するような業務も同様の認識と理解してよろしいでしょうか？	お見込みのとおり。
18	仕様書 P12 12	貴市が想定されいてる試行運用の内容と期間をご教授頂けますでしょうか？	R 7 年 7 月からの本格運用前に、円滑にサービスインできるよう試行運用を行うものです。内容的には、模擬応答やシステム操作など

			を想定しております。
19	仕様書 P13 1-(1) イ	内線がない出先施設等～外線転送により電話交換を行うこと。と記載がありますが、内線がない出先施設はどれくらいあるか？	112 施設 114 回線となります。(公民館等) ※現行の交換業務においては、直通番号を案内し、かけ直していただくようお願いしており、CC においても内線番号を持たない施設にやむを得ずエスカレーションする場合でも、基本的には現行と同じ対応を想定しています。
20	仕様書 P17 11-(2)	災害等の緊急時に、本市が受付時間の延長を求めた場合には対応できるようにしておくこと。と記載がありますが、その場合の費用は、本委託費の中には含まれないという理解でよろしいでしょうか？	延長の程度によりますが、基本的には別途措置することとなります。
21	実施要領 P5 7-(2)	類似業務(特定コールセンター等)の実績とありますが、本調達は自治体総合コールセンターとなるため、類似業務の実績は、自治体間合せ業務を一定期間受託していることが必要と考えます。 契約期間の指定があればご教示ください。	本実績表については、コールセンターのノウハウを有しているかを確認するため、自治体業務に限らず民間 CC の受託状況等も記載をお願いします。 また、契約期間についての指定はありません。
22	仕様書 P2 5-(4)	CC におけるイベント等の申込受付業務は代理入力も含めた電話チャネルのみを想定すればよいでしょうか。 事前受付が必要な受託期間内の定期的なイベント、非定期のスポットイベントなどの受付時期・期間、想定件数をご教示ください。	イベント申込受付業務については、メールや FAX についてはイベント主催課で受け付けますので、電話のみと想定しています。 大きなイベント等はインターネットによる受付を基本としています。このため、電話による受付は少数になるものと考えています。 また、非定期のスポットイベントについても現在はネット受付が主流となっています。 現時点で想定している件数について

			ては、イベントが年間 10 件程度、受付期間は 1 か月程度と考えています。
23	仕様書 P3 5-(5)	各種予約システムとは具体的にどのようなものでしょうか。 活用を予定しているシステムが複数ある場合はシステム数をご教示いただきたいです。 また、想定されるイベント数や代行入力件数はどの程度でしょうか。	公共施設予約システム等を想定しています。 これについても、基本的には、予約電話は利用施設にかかってくると考えていますが、CC にかかってくる場合に入力対応をいただくことを想定しています。 また、現在庁内のデジタル化を進めており、ネット経由の予約メニューが追加となった場合、ご対応いただく可能性があります。 いずれも大きな業務量となることは想定しておりません。
24	仕様書 P3 5-(5)	代理入力およびシステムの操作方法について、貴市から事前研修を実施する場合の研修期間（時間）はどの程度でしょうか。	システム操作については、別途マニュアルをご用意します。比較的操作が簡単なシステムですので、研修は不要と思われますが、実施する場合、半日程度になるものと想定しています。
25	仕様書 P8 7-(1) カ	ダイヤルイン番号への入電を総合コールセンターへ転送する場合とありますが具体的にどのような内容を想定しているのでしょうか。	各課のダイヤルイン番号に入電した電話は、転送が必要になる場合、直接担当課に転送するのが基本です。一部、レアケースと思いますが、転送課が不明な場合等に CC に転送し再転送いただくことを想定し、当該表記をしております。
26	仕様書 P8 7-(1) キ	総合コールセンターから所管課へ転送した後に、再度総合コールセンターへ転送する場合とありますが具体的にどのような内容を想定しているのでしょうか。	転送した課の担当業務ではなかった場合でかつ転送課が不明な場合、CC に再度転送するなどのケースを想定していますが、レアケースであるものと考えています。
27	仕様書 P9	通話録音に関するガイダンスの記載がありますが、運用必須でし	現時点において運用必須と考えているものではありませんが、実施

	7-(3) ア	うか。 現行の代表電話はガイダンス運用 はしていない認識ですが、本調達 と同時にガイダンスも導入予定と なるのでしょうか。	の有無、内容等については、仕様 書に記載のとおり、別途協議とさ せていただきます。なお、実施す る場合には、受託者にて準備いた だく PBX 等での設定を考えていま す。
28	仕様書 P9 7-(3) イ	受託者の CC 内での録音は可能で すが、庁舎への転送後は既存の庁 舎内の PBX などの機能に依存する ため、調達範囲外であることから 転送後の録音はできない認識だが 相違ないでしょうか。	お見込みのとおり。
29	仕様書 P14 1-(6) イ	6 ヶ月保有を想定しています。3 か月以上のため問題ない認識で合 いますでしょうか。	お見込みのとおり。
30	仕様書 P17 9-(2) ア	説明会の対象範囲はどのようにな りますでしょうか。広報などの主 管課のみか転送先の全部署になり ますでしょうか。 全部署、職員様を対象とする場合、 一括開催が困難と思われ、Web や 録画など、オンデマンドでの参加、 視聴が可能な方法を活用する認識 でよろしいでしょうか。	本市職員向け説明会は、各課の代 表者等を集めて開催することを想 定しております。 なお、Web での対応も可能です。
31	仕様書 P19 4	他業務でも利用できるようにする こととありますが、受託者が作成 した FAQ を提供するという認識で よろしかったでしょうか。	お見込みのとおり。
32	実施要 領 P5 7-(2)	類似案件(特定コールセンター等) の実績を記載すること、とありま すが感染症や特定の制度の総合相 談窓口コールセンター業務などは 特定コールセンターとしてもよい という認識でよろしいでしょうか？	お見込みのとおり。

33	仕様書 P5 3-(1) ウ	電話交換機やサーバー等は、オンプレミス型の場合は業務実施場所（埼玉県）とは別の専用部屋に設置することとし、とありますが弊社はセンター（東京都）に電話交換機を格納しており業務実施場所とは別の場所にはありますが、その場合施設要件としては問題ございませんでしょうか？	問題ありません。
34	仕様書 P7 7-(1) ア	総合コールセンターで受電する、仕様書にある貴市の代表電話の回線種別をご教示いただけますでしょうか。（ひかり、IP-VOICE 等）	契約通信事業者：東日本電信電話(株) 契約回線の種別：ひかり電話
35	仕様書 P8 7-(2) エ	停電時に 3 時間以上稼働できるよう、UPS（無停電電源装置）やバッテリー等の電源を備えることとありますが、弊社は近隣ビルや別地域にもコールセンター拠点があり受電対応可能です。また、IP 電話の機能で転送設定し、一時的に携帯電話での受電対応も可能ですが、業務実施場所に UPS 無停電電源装置）やバッテリー等は必須でしょうか？電話交換機を格納しているセンターは停電対策されております。	停電時の対応がこちらの要求水準以上で達成される場合は、その旨ご提案ください。
36	仕様書 P10 8-(1) ウ-(ア)	問い合わせ回答を実施した履歴を投入できる応対履歴機能を搭載することとありますが、認識としては応対記録に回答した FAQ の ID を登録出来ることで認識は間違いないでしょうか。	どの FAQ 等を参照して回答したかが整理・集計できるものであれば問題ありません。
37	仕様書 P18 2-(1)	主たる業務を第三者に委任し、又は請け負わせることはできないものとすると思いますが、FAQ サイト、HP 作成等の構築などを他社に	お見込みのとおり。

		お願いする場合は、再委託の主たる業務には当たらないという認識でよろしかったでしょうか？	
38		企画提案書はページ数やフォントの設定はないという認識でよろしいでしょうか？	お見込みのとおり。
39	仕様書 P6 4	業務従事者は（１）と（４）などでの兼務は可能でしょうか？	サービス指標を達成できる体制であれば、業務従事者の兼務も可能です。
40	仕様書 P14 1-(4)	イベント等の申込受付業務とありますが、昨年度、今年度でいわき市様の方ですで行っている業務であればどの程度の件数の受付があるかご教授いただけると幸いです。	イベント申込受付業務については、メールや FAX についてはイベント主催課で受け付けますので、電話のみと想定しています。 大きなイベント等はインターネットによる受付を基本としています。このため、電話による受付は少数になるものと考えています。 また、非定期的スポットイベントについても現在はネット受付が主流となっています。 現時点で想定している件数については、イベントが年間 10 件程度、受付期間は 1 か月程度と考えています。