

プロポーザル 質疑及び回答

No.	質疑内容	回 答
1	現在の「代表電話交換」「問合せ対応業務」の曜日別・時間帯別実績データ（直近3ヶ月程度）のご提供は可能でしょうか。（適正な席数算出のため）	添付の「別紙1」でご確認ください。
2	コールセンター主要業務の「①代表電話交換業務」「②問合せ対応業務」「③イベント等申込受付業務」「④ヘルプデスク対応」について、1件当たりの対応時間（通話・後処理）は、それぞれ何分程度と考えればよろしいでしょうか。（適正な席数算出のため）	添付の「別紙2」でご確認ください。
3	研修資料の基になる各種マニュアル作成について、既存マニュアルの有無及びドキュメントが無い場合、受託者側で全て作成となりますが、頂ける資料のボリュームをご提示頂けますか。 また、従前の対応要員が受電デビューまでの模範的な1人当たりの研修所要時間の目安があればご教示下さい。	マニュアルにつきましては本市からご提供できるものではなく、受託者側で全て作成となります。また、一人当たりの研修所要時間の目安につきましても、お示しできるものではありません。
4	業務監督者、スーパーバイザー、情報処理要員、情報処理責任者、研修担当、品質管理担当の構成員での運営体制構築が必要とありますが、各職務は専任1名配置が必須条件でしょうか。 （運営規模・体制を考察する上で、兼務による業務効率化を考慮したいため）	業務監督者、スーパーバイザー、情報処理要員、情報処理責任者については、1名以上配置することとし、兼任は想定しておりません。
5	貴市代表電話番号で受電している全ての回線（現行30ch）のコールフロー設計は、代表電話番号に紐づく1コールフローで同時着信数が30ch分用意された構成でしょうか。 外部委託化に際して、各部署/課にそれぞれ外線転送させるため、部署毎にダイヤルイン番号（ch）を用意する構成が必要でしょうか。	同時着信数が30chで構成されたものです。 また、各部署単位等でのダイヤルイン番号を用意する必要はありません。
6	外線転送の転送先回線について、NTT西「ひかり電話オフィスA」は必須事項でしょうか。 弊社はNTT-Com「IP-VOICE」ですが、外線転送が担保できれば、回線種別の代替は許容頂けますか。 （弊社PBXのデータセンター格納先は東京エリア所在で、弊社高知センターへはVPN回線で着信させています）	NTT西日本「ひかり電話オフィスA」での構築が必須条件となります。
7	受託者側電話交換機（PBX）は、高知市内の受託者事業所内に設置でなくても支障ございませんか？ （当社は、クラウド型ASPサービスを活用したPBXシステムにてCC運用をしているため）	差し支えありません。

プロポーザル 質疑及び回答

No.	質疑内容	回 答
8	UPS（無停電電源装置）の模範的なスペック指定はございますか。 （例：30分・1時間・2時間等）	指定はございませんが、目安といたしまして1時間から2時間程度を想定しております。
9	FAQシステムは、貴市専用のシステム構成・セキュリティ設定を必須と致しますが、高知市内の受託者事業所内設置のオンプレ型ではなく、クラウド型ASPサービス事業者のFAQシステム使用でも支障ございませんか？ ※公開用FAQシステムも同様	差し支えありません。
10	貴市からご提供頂ける現在運用中のFAQデータ容量はどのくらいのデータ量でしょうか。 （初期DBのアップロード量を見積るため）	約2.4MB（FAQ数約3,300件）を見込んでおります。
11	市民からの問い合わせの対応履歴システムは、クラウド型ASPサービス事業者の対応履歴システム使用でも支障ございませんか？	差し支えありません。なお、仕様書中第3章の2情報処理設備に記載の内容をご確認ください。
12	実績のコールセンター業務内容について具体的な指定事項はありますか。（業務内容や規模など）	指定事項はありません。
13	企画提案書・その他補足資料に、目次。インデックス必須等の指定はありますか。ご指定がある場合は、貴市指定内容をご教示願います。	指定はございませんが、プレゼン審査の際に、選定委員が確認しやすい形式で作成をお願いいたします。

プロポーザル 質疑及び回答

No.	質疑内容	回 答
14	<p>メールシステムは、貴市保有メールサーバへのアクセス→市民へのメール返答という認識で間違いないでしょうか。 (メールアドレスが貴市であるため)</p>	<p>メールシステムについては、本市のサーバーへのアクセスはございません。受託者側で構築していただき、受け付けを行うものです。</p>
15	<p>メール対応の業務量は、「業務仕様書」P-4第2章「4 想定業務量」表1に含まれておりますでしょうか。含まれている場合、表1各業務の年間想定業務量の内、メールが何件なのか。また、曜日別・時間帯別実績データ(直近3ヶ月程度)のご提供は可能でしょうか。含まれない場合は、表1のような形でご提供は可能でしょうか(適正な席数算出のため)</p>	<p>「4 想定業務量」表1内にメール対応に係る業務は含まれておりません。メール対応業務の実績件数につきましては、添付の「別紙2」でご確認ください。</p>
16	<p>・①代表電話交換業務②問合せ応対業務 ③イベント等申込受付業務 ④ヘルプデスク業務 それぞれの1件あたりの通話時間や後処理時間ほどのぐらいでしょうか。 ※後処理時間：システム入力など通話後におこなう後工程の時間” ⑤庁舎案内業務⑦発券機操作等業務の1件あたりの時間について メール・FAXの想定件数は何件ですか。 ⑥災害発生やイベント開催による運営時間の延長というのは、コールセンター業務でしょうか、庁舎案内業務でしょうか</p>	<p>添付の「別紙2」でご確認ください。 後処理時間・発券機操作等業務については、提供できるデータはございません。 運営時間延長については、コールセンター業務が対象となります。</p>
17	<p>・FAQの作成は一から全て請負者が作成するのでしょうか？</p>	<p>本市からはFAQデータの提供のみを行い、システム構築等については受託者側で行っていただきます。</p>
18	<p>・③ 庁舎案内業務要員について、原則5名以上配置、総合案内には1名常駐とあるが、原則的に毎日5名を出勤しそのうち1名を総合案内に専任させて常駐させるということでしょうか。(参考に、現状の庁舎案内業務の配置人数をご教示いただけますか。日別でも平均でも) ・③ 庁舎案内業務要員の原則5名以上配置ということだが、発券機操作等業務 もその要員でおこなうという認識でよいでしょうか？ ・各業務毎の現在の配置人数、シフト表等の情報がありましたら頂きたいです。</p>	<p>原則5名以上配置していただき、そのうち1名以上を総合案内に常駐していただく必要があります。また、総合案内への常駐1名以上については、専任の必要はなく交代可能です。 現委託先においては、庁舎案内業務に5名配置いただいております。 発券機操作等業務については、ご認識のとおりです。庁舎案内業務要員の中で配置していただきます。 本市から、提供可能な配置人数、シフト表等の資料はありません。</p>

プロポーザル 質疑及び回答

No.	質疑内容	回 答
19	<p>・④ 情報処理要員 の配置場所は「必ずしもコールセンター履行場所である必要はない」ということだが高知市内の施設で運営することとし、高知市役所本庁舎から公共交通機関及び徒歩で60分以内である必要はありますか？</p> <p>※例えば高知市内ではなく、弊社がコールセンターを開設している近隣の市（土佐市等）での業務は不可でしょうか？</p> <p>余地はあるのでしょうか？</p>	<p>必要はありません。近隣の市等での業務可能です。</p>
20	<p>本業務を現行で行っている業者は委託で行っているのでしょうか？委託の場合、委託業者名と入札金額と期間を教えてくださいませんか？</p>	<p>業務委託で行っております。業者名等情報は以下のとおりです。</p> <p>業者名：株式会社NTTマーケティングアクト ProCX CXソリューション部</p> <p>契約金額：465,814,800円 契約期間：令和2年1月14日～ 令和7年1月13日</p>