

西宮市総合コールセンター構築・運用業務委託公募型プロポーザル 企画提案書記載項目

1 基本事項

(1) 提案のコンセプト等

西宮市の施策や方針、総合コールセンター構築・運用業務の背景と目的等を理解したうえで、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。

(2) 適性及び専門性

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、研修実施等について記載すること。

(3) 提案者の特徴及びアピール点

総合コールセンター構築・運用業務における提案者の特徴及びアピール点（業務実績やノウハウ等）について記載すること。なお、過去の業務実績をアピール点として挙げる場合は、その実績（団体名、業務名、業務内容、実施時期、実施期間等）を記載すること。

2 構築業務

(1) 業務管理

ア スケジュール

構築に向けたスケジュールを具体的に示すこと。

イ 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、要員のスキル（資格、類似業務等の従事実績）を示すこと。

ウ 役割分担

本市と提案者の役割分担がある場合は記載すること。

(2) 運営場所

ア 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、自社建物等で提案者が特定される場合は、建物名を「〇〇ビル」等伏字にすること。

イ 西宮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。

ウ 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。

エ 運営場所のフロア平面図及び面積を示すこと。

(3) 運用体制

ア 業務従事者

- (ア) 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。
- (イ) 業務監督者、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は、資格及び類似する業務の経験年数等を示すこと。
- (ウ) 新たに業務従事者を採用する場合は、採用予定人数のうち、西宮市民を採用する割合及び西宮市民を採用するための具体的方策を示すこと。
- (エ) 業務従事者の離職防止対策を示すこと。

イ 体制

- (ア) 席数計画や業務従事者の配置計画を示すこと。またそれらの根拠も併せて示すこと。
- (イ) 業務従事者の体制と役割を示すこと。
- (ウ) 業務監督者、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は、人数及び常駐・非常駐、専任・兼任の別を示すこと。

(4) 研修

ア 業務従事者向け研修

研修科目の名称、具体的内容、回数、研修期間等を示すこと。(事前研修及び運用期間中の研修を併せて示すこと。)

イ 本市職員向け研修

研修の対象、具体的内容、回数、実施方法等を示すこと。(事前研修及び運用期間中の研修を併せて示すこと。)

(5) 電話設備

ア 電話設備の全体構成を示すこと。

イ 電話交換機、回線等の具体的な内容(市役所本庁舎等の接続や回線数、チャンネル数など)を示すこと。

ウ 電話機と付帯設備の内容や機能を示すこと。

エ 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、その旨記載するとともに、代替機能を提案すること。

オ 代表電話交換と問合せ対応を代表電話番号で一元化することが市民サービスの向上及び本市職員の業務負担の軽減に有効である場合は、その理由を示して提案すること。その他、音声品質の向上、利便性の向上や費用削減について、効果的な代替案や新たな方法がある場合は、提案すること。

(6) 情報処理設備

ア FAQシステム

- (ア) FAQ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。
- (イ) オペレーターの業務効率化に資する機能について、具体的に説明すること。
- (ウ) 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、その旨記載するとともに、代替機能を提案すること。
- (エ) 仕様書記載事項以外に特徴的な機能があれば説明すること。

イ 市民向け公開用FAQサイト

- (ア) 市民向け公開用FAQサイトの具体的な機能について示すこと。
- (イ) サイトのイメージを他市の導入事例などを用いて示すこと。
- (ウ) 現在の本市ホームページ「よくあるご質問」と比較して、市民がより分かりやすくFAQを探すことができるか等、優れている点を具体的に説明すること。
- (エ) 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、その旨記載するとともに、代替機能を提案すること。
- (オ) 仕様書記載事項以外に特徴的な機能があれば説明すること。

ウ 対応履歴システム

- (ア) 対応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。
- (イ) オペレーターの業務効率化に資する機能について、具体的に説明すること。
- (ウ) 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、その旨記載するとともに、代替機能を提案すること。
- (エ) 仕様書記載事項以外に特徴的な機能があれば説明すること。

エ 問合せWEBサイト

- (ア) 問合せWEBサイトの具体的な機能について示すこと。
- (イ) サイトのイメージを他市の導入事例などを用いて示すこと。
- (ウ) 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、その旨記載するとともに、代替機能を提案すること。
- (エ) 仕様書記載事項以外に特徴的な機能があれば説明すること。

オ 総合コールセンターホームページ

- (ア) サイトのイメージを他市の導入事例などを用いて示すこと。
- (イ) 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、その旨記載するとともに、代替機能を提案すること。
- (ウ) 仕様書記載事項以外に特徴的な機能があれば説明すること。

カ システム管理及びネットワーク環境

- (ア) システム系ネットワーク環境について、記載すること。

- (イ) 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、復旧に要する時間について記載すること。
 - (ウ) セキュリティ対策について、具体的に記載すること。
- (7) F A Qの整備及び更新
- ア F A Qの整備手法をこれまでの業務実績等を踏まえ、具体的に示すこと。
 - イ F A Qの整備及び更新における本市との役割分担を示すこと。
 - ウ 本市の業務負担の軽減につながる方策を提案すること。
 - エ 統一感のあるF A Qとするため、作成方法等の具体的方針を示すこと。
 - オ F A Qデータベースの質を向上させるため、単なるF A Q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

ア 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。

イ 外国語対応

(ア) 外国語対応の方法（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。

(イ) 英語、中国語、韓国・朝鮮語以外の言語への対応する場合は、当該対応言語及び当該言語を対応言語とする理由を示すこと。

ウ 意見・要望への対応

苦情などのトラブルへの対応に関する基本的姿勢、解決までの手順や手法を示すこと。

(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

ア 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。

イ 満足度調査

(ア) 利用者満足度調査の実施方法や内容、調査結果の活用方法が具体的に示すこと。

(イ) 利用者満足度調査の結果を対応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。

(4) 本市事務事業の改善提案等

対応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。

(5) 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。

(6) 災害等緊急時対応

ア 災害等緊急時対応

以下の災害等発生の緊急時の運営体制（運営方法、運営場所、代替要員等）について示すこと。

(ア) 長期間停電

(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

イ 時間延長等

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、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

ア 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、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策を具体的に示すこと。

イ 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策を具体的に示すこと。

(2) 追加提案等

ア 追加提案

以下に掲げる業務について、実施可能である場合は、その旨記載すること。追加費用なしで実施できる場合はその旨、追加費用（導入費用、運用費用等の概算）が必要な場合は、追加費用の概算も含めて提案すること。

(ア) F A Qを利用したA Iチャットボット

(イ) 総合コールセンターにおける有人チャット

(ウ) 応対履歴のテキストマイニングによる分析

(エ) 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

イ 特定コールセンターの設置

総合コールセンターを拡張して特定コールセンターを設置する場合の席数等の規模、設置までの最短日数、費用等を記載すること。また、既存の特定コールセン

ターを総合コールセンターに集約する場合、集約可能な特定コールセンターの条件（インバウンド型かアウトバウンド型か、個人情報の取扱いの有無、席数等の規模など）や、集約することによるメリット、デメリットなどの考え方を記載すること。