

質 問 回 答 書

No.	資料名	ページ・項目番号等	質問内容	回答
1	募集要項	P2 6	コンソーシアム（共同企業体）で応募することはできるか。	コンソーシアムは、指揮系統の煩雑化や責任の所在の不明確化を引き起こすことが考えられるため、今回のプロポーザルにおいては、コンソーシアム（共同企業体）での応募を認めていません。 なお、本業務のうち、主たる業務（総合的企画、業務遂行管理、手法の決定及び技術的判断、電話等対応や対応履歴の入力など）を除いては、再委託することが可能ですので、再委託による対応をご検討ください（仕様書 P17 第 4 2（2）参照。）。
2	募集要項	P2 6	西宮市指名競争入札参加資格者名簿に登録されていない場合に提出する納税証明書のうち、国税の種類は何か。	法人税、消費税、地方消費税です。
3	募集要項	P2 6	西宮市指名競争入札参加資格者名簿に登録されていない場合に提出する納税証明書のうち、市税の納税証明書が必要なのは、西宮市内に本店がある場合に限られるか。	お見込みのとおりです（募集要項 P2 6 ※参照。）。
4	募集要項	P2-3 7	表中⑨最終結果通知から⑩契約締結までの間には約1か月の期間が空いているが、この理由は何か。	市内部での契約事務手続として必要な期間及び委託先候補として特定された者と市とが契約の内容（仕様・価格等）について協議する期間です。
5	募集要項	P5 9（7）	令和5年2月1日から3月31日までの令和4年度代表電話交換業務の運用費用につきましても、①構築費用 ②運用費用の内訳がそれぞれ分かるようになる必要がございますでしょうか。	構築費用は、令和4年度中の支払いを想定していないため、運用費用のみとさせていただきます（仕様書 P2 第 1 4（2）参照。）。
6	仕様書	P1	現状はコールセンター及び代表	本市では今回が初めての総合コールセン

		業務の背景と目的	電話の問合せ時にマニュアルやFAQの利用はあるのでしょうか。	ターの設置となるため、コールセンター及び代表電話への問合せ時のマニュアルやFAQはありません。
7	仕様書	P1 業務の背景と目的	今後は夜間や休日も対応を希望されているという事で宜しいでしょうか。	運営日及び運営時間については、仕様書P3第1 6に記載のとおりです。
8	仕様書	P1 第1 2(3)	「ホームページに掲載するFAQの内容を充実させ、市への問合せを減らす」という記載がありますが、貴市にて想定されている減少率等はございますか。	想定している減少率等はありません。
9	仕様書	P2 第1 4(3)	「想定入電件数を状態として大幅に超過し・・・」と記載がありますが、定義されている基準などございましたらご教示ください。	現時点では具体的な数値として想定しておりません。 なお、別途協議の対象は、「常態として大幅に超過」するとともに、「目標値の達成が困難となる」場合としており、想定入電件数を超過したことのみをもって、業務委託料の協議を実施する予定はありません。
10	仕様書	P2 第1 4(3)	想定入電件数を常態として大幅に超過し、「8 サービス指標」の目標値の達成が困難となる場合について、具体的に大幅とは、どれくらいの超過かを想定されていますか。	現時点では具体的な数値として想定しておりません。 なお、別途協議の対象は、「常態として大幅に超過」するとともに、「目標値の達成が困難となる」場合としており、想定入電件数を超過したことのみをもって、業務委託料の協議を実施する予定はありません。
11	仕様書	P2 第1 4(3)	「大規模災害等により、代替場所により業務継続の対応を行う時」とございますが代替場所については、所在地は問わずで問題ないでしょうか。 もし、場所の指定などございましたらご教示ください。	国内であれば所在地は問いません。 なお、代替場所での業務は、あくまでも本来の業務拠点での運営が可能となるまでの時限的な措置とします。
12	仕様書	P2 第1 4(3)	大規模災害等により本来の総合コールセンターの業務拠点での運営が不可能となった場合であって、代替場所により業務継続の対応を行うときについて、災	代替場所としては、本来の総合コールセンターの業務拠点と同様の機能を有する場所（代替施設・拠点等）を想定しており、本業務では在宅での電話対応は認めておりません。

			害時に限り、在宅業務は代替場所に該当しますか。 ※セキュアな受電環境での在宅を前提とする。	
13	仕様書	P2 第1 4(3)	災害発生時等の緊急対応業務として、運営業務の時間を延長する場合について、運営業務の時間延長は、状況によっては深夜帯や早朝も発生しますか。	状況によってはあり得ます。
14	仕様書	P2-3 第1 5(1) (2)	代表電話交換業務及び問合せ対応業務、各業務の受電1件当たりの通話時間/後処理時間についてご教示ください。	問合せ電話の対応時間は、567番号のログデータから3分程度、後処理時間は他市の事例などから4分程度を想定しております。 代表電話の対応時間については、想定はしていませんが、3分より短いと考えております。
15	仕様書	P2-3 第1 5(1) (2)	「対応履歴システム」はクラウドシステムを使用しても問題ございませんでしょうか。	問題ありません。
16	仕様書	P3 第1 5(2)	問合せ対応業務について、市民の皆様から具体的にどういったお問合せがあるのかご教示ください。また、併せて問合せ内容の内訳比率についてもご教示ください。	本市では今回が初めての総合コールセンターの設置となるため、これまでの問合せ対応の記録等がありません。貴社の他市での業務実績等からご判断ください。 なお、これまでに他市での総合コールセンターの業務実績がない場合は、他市において公開されている業務実績等からご判断ください。
17	仕様書	P3 第1 5(2)	本市の事業でない他官庁等に関する問合せ等についても、簡易なものについては各団体のホームページを閲覧し、情報提供するなど、柔軟に対応すると記載があります。簡易なものについて、ホームページの閲覧1ページ目までの範囲の対応で良いでしょうか。	例えば、パスポートの申請手続や運転免許の記載事項の変更など問合せの多いものについては、FAQを作成して対応していただくものもあると考えておりますが、基本的には適切な連絡先を案内していただく程度の対応になると思われま
18	仕様書	P3 第1	電子メールによる市民等からの問合せについて、フォームメー	総合コールセンターホームページとドメインを統一いただく必要はありません

		5 (2)	ルのみの対応のためドメイン等は統一の必要がないという認識で相違ないでしょうか。	が、市民等に返信するためのメールアドレスについては、総合コールセンター用のドメインを使っていただくことになります。
19	仕様書	P4 第1 7 (2)	「想定入電件数は試算によるもののため、席数及び要員については、これを超える場合に備え、ある程度の余裕をもって確保すること」と記載がございます。「ある程度の余裕をもって確保」とはどの程度を想定されていますか？ 見積金額に直結する為、ご教示願います。	「ある程度の余裕」の部分をごどのように考えるかについては、事業者の皆様から席数計画としてご提案をいただきたい部分と考えております。貴社のこれまでの豊富なご経験からご判断いただければ幸いです。
20	仕様書	P4 第1 7 (3)	日本語以外の対応を求められる入電について、どの程度の入電量が発生するのか過去実績より、日本語以外の入電割合についてご教示ください。	本市では今回が初めての総合コールセンターの設置となるため、これまでの問合せ対応の記録等がありません。貴社の他市での業務実績等からご判断ください。 なお、これまでに他市での総合コールセンターの業務実績がない場合は、他市において公開されている業務実績等からご判断ください。
21	仕様書	P4-5 第1 8	電話、メールについて、それぞれの問合せ内容の内訳や平均通話時間・平均処理時間をご教示ください。	本市では今回が初めての総合コールセンターの設置となるため、これまでの問合せ対応の記録等がありません。貴社の他市での業務実績等からご判断ください。 なお、これまでに他市での総合コールセンターの業務実績がない場合は、他市において公開されている業務実績等からご判断ください。 問合せ電話の対応時間は、本市の567番号のログデータから3分程度、後処理時間は他市の事例などから4分程度を想定しております。 代表電話の対応時間については、想定はしていませんが、3分より短いと考えております。
22	仕様書	P4-5 第1	メールに関して、目標返信日数(若しくは現行の実績返信日数)	遅くとも受信日の翌営業日中に一次回答をしていただくことを想定しています

		8	が決まっていられればご教示ください。	(仕様書 P13 第 3 1 (2) ウ参照。)
23	仕様書	P4-5 第 1 8	代表電話、問い合わせ電話それぞれ 1 件あたりの平均対応時間は何分ほどを想定されておりますでしょうか、	567 番号のログデータによると、1 件当たりの通話時間は、転送先での通話時間も含め、3 分程度となっており、問合せ電話は 3 分程度を想定しております。代表電話については、想定はしていませんが、3 分より短いと考えております。
24	仕様書	P4-5 第 1 8	(1) ~ (4) の各項目の達成を測るタームは日次・週次・月次・四半期・半期・年次等どのようなタームを想定しておられますでしょうか。	受電応答率、一次応対完了率、平均応答時間は、月次報告の対象としておりますので、基本的には月次ごとに達成状況を確認する予定です (仕様書 P14 第 3 4 (2) 参照。)
25	仕様書	P4 第 1 8 (1)	「受電応答率 90% 以上」とありますが、総着信件数は代表電話が 10 万件、問合せ電話が 6 万件であることを基準として想定する理解で相違ないでしょうか。	概ねお見込みのとおりです。ただし、本市では今回が初めての総合コールセンターの設置であり、想定入電件数については試算によるもののため、席数及び要員については、これを超える場合に備え、ある程度の余裕をもって確保することを求めており (仕様書 P4 第 1 7 (2) 参照。) 大幅な想定入電件数超過でない場合には、サービス指標の目標値を達成するよう業務を実施していただきたいと考えております。
26	仕様書	P5 第 1 8 (4)	利用満足度調査による満足度、5 段階中 4 以上が 80% 以上と、記載がございましたが、評価項目/評価基準/調査方法等についてご教示ください。	利用者満足度調査の実施方法や内容については、事業者の皆様からご提案をいただきたい部分と考えております。貴社のこれまでのご経験からご判断いただければ幸いです。 なお、これまでに他市での総合コールセンターの業務実績がない場合は、他市において公開されている利用者満足度調査の結果等を参考に提案ください。
27	仕様書	P5 第 2 2	ロケーションについては他県の実施は不可という事でしょうか。	運営場所は、本市本庁舎から公共交通機関を利用して 60 分以内の場所であれば、他県でも実施可能です (仕様書 P5 第 2 2 参照。)

28	仕様書	P6 第2 3(1)ウ	<p>オンプレミス型の PBX 及びサーバの設置場所として業務実施拠点とは別のサーバ専用室(データセンター)を利用することは可能でしょうか。</p> <p>※実施拠点とデータセンターは閉域網での通信です。</p>	可能です。
29	仕様書	P6 第2 3(2)	<p>業務実施場所は、他の部屋等に話し声等が聞こえない専用部屋とし、パーティション等での仕切り部屋でない事について、扉やスライドウォールなどで囲まれた部屋を指しているという認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>他の部屋等に話し声等が聞こえないよう、天井から床まで仕切られており、かつ、適切な入室管理ができるもの（外から開けられないよう施錠等が可能）を想定しています。</p>
30	仕様書	P6 第2 3(2)	<p>「業務実施場所への出入りについては、入室管理を行う事」と、記載がございしますが、入退室記録について保管義務や保管期限などございしますか。</p>	<p>特に定めはありませんが、最低1年間は保存するよう努めてください。</p> <p>また、紙で記録する場合は、記録簿等は施錠可能なキャビネット等に保管してください。</p>
31	仕様書	P6 第2 4	<p>業務監督者は要員固定との事ですが、土日含め窓口開設中、常駐の必要はございしますでしょうか。</p>	<p>当該業務監督者の勤務時間や休暇等から不在となる時間があることは想定されますが、不在の場合は、当該業務監督者の上司又は部下が業務を代理で行えるような体制を構築しておいてください。</p>
32	仕様書	P7 第2 6	<p>(2)本市職員向け研修における資料等も、P18 6著作権における、原則本市に帰属する。認識となりますでしょうか。</p>	<p>本市職員向け研修の資料は、仕様書別紙の成果物等一覧には成果物として記載しておりません。よって、研修資料の著作権は受託者に帰属するとお考えいただいで結構です（仕様書 P18 第4 6及び別紙1 成果物等一覧参照）。</p>
33	仕様書	P7 第2 6(2)	<p>研修時間や実施場所、参加人数の想定はございしますか。</p> <p>また、市役所職員様からの受託者への研修(代表電話の研修、問合せ電話の研修)は想定されていいますか。</p>	<p>(前段) 対面での研修を実施するのであれば、実施場所は、本市本庁舎又は周辺施設の会議室、1回あたりの研修時間は60分～90分程度、参加人数は50名～100名程度の想定です。なお、録画によるオンライン研修も想定されます。</p> <p>(後段) 現時点では想定しておりません。</p>

34	仕様書	P7 第2 7	転送通話料金節約のため、市庁舎に弊社で準備する、NTTコミュニケーション「Arcstar IP Voice」サービスを敷設し、代表電話番号の番号を「Arcstar IP Voice」サービスへ番号ポータビリティを実施する事は可能でしょうか。また番号ポータビリティが可能かを確認するため、現在利用している回線のキャリア、番号が必要となります。ご教示ください。	ご提案の「Arcstar IP Voice」サービスの詳細が不明なため、企画提案書で具体的に説明し、及びご提案ください。 回線は NTT 西日本、代表電話番号は 0798-35-3151 となります。
35	仕様書	P7 第2 7	上記 (No.34) と関連して、統合 CC から発信 (折り返し電話) を実施する場合、0798 番号を通知して発信は不可となりますが、非通知発信でも差支えございませんでしょうか。	非通知発信は、着信拒否をされている市民の方もおられることから、対応不可とします。何らかの番号を通知して発信するような仕様としてください。また、0798 番号からの発信とならない場合、その旨企画提案書に明確に記載してください。なお、実際の運用の際は、折り返しの番号が 0798 と異なることを当該利用者に説明していただくこととなります。
36	仕様書	P7 第2 7	各部署ダイヤルインから統合 CC へ転送する場合、市庁舎電話機に外線転送機能は装備されておりますでしょうか。	市庁舎電話機に外線転送機能は装備されておられません。
37	仕様書	P7 第2 7 (1) ウ	外線転送にて代表電話及び問い合わせ電話の着信を受ける場合、弊社から市民への発信対応の際に発信する番号は「発信専用 0120 番号」でも可能でしょうか。 ※折り返しをしてもアナウンスで正しい番号を誘導	可能ですが、その旨、企画提案書に明確に記載してください。また、実際の運用の際は、折り返しの番号が 0120 となることを当該利用者に説明していただくこととなります。
38	仕様書	P8 第2 7 (1)	総合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総合コールセンターへ円滑に転送できるようにすることについて、コールセンターから所	総合コールセンターが利用者から質問内容を聞き取り、所管課に転送したが、転送先が誤っていた場合、などを想定しています。

			管課に転送後、再度コールセンターに戻ってくる場合、どのようなケースが想定されていますか。	
39	仕様書	P8 第2 7(1)カ	「別紙3「現ネットワーク構成図」のIPネットワークで繋がる施設に属する課については必須条件とはしない」とありますが、出先拠点Aと出先拠点Bは必須条件ではないという認識でよいでしょうか。	お見込みのとおりです。
40	仕様書	P8 第2 7(1)ク	(※本庁舎の電話交換機は西日本電信電話株式会社兵庫支店、第二庁舎の電話交換機は株式会社スイタ情報システム)とありますが、西日本電信電話株式会社兵庫支店様及び株式会社スイタ情報システム様の連絡先をご教授頂下さい。	西日本電信電話株式会社及び株式会社スイタ情報システムの連絡先については、個別に回答させていただきます。
41	仕様書	P8 第2 7(2)	エ、停電時に3時間以上稼働できるようにUPSの設置が必要と、記載がございますが、稼働範囲のご指定などございますか。※電話のみ3時間以上稼働/電話・メールの範囲で3時間以上稼働など	総合コールセンターの電話交換機及び電話設備等の条件としています(仕様書P8第2 7(2)参照)。
42	仕様書	P8 第2 7(2)エ	「停電時に3時間以上稼働できるように、UPS(無停電電源装置)等の電源を備えること」との記載ですが、こちらは電話交換機及び電話機が最低でも3時間以上稼働出来ること、という認識で直しいでしょうか。 ※対応履歴等は一時的に紙で受付する等	お見込みのとおりです。
43	仕様書	P8 第2 7(2)エ	「停電時に3時間以上稼働できるように、UPS(無停電電源装置)等の電源を備えること。」は必須要件か。	仕様書に記載のある事項については、基本的には全て必須要件です。 なお、電話設備については、仕様書記載項目について、対応できない項目がある

				<p>場合は、代替機能を提案してください (企画提案書記載項目 P2 2 (5) エ参照。)</p> <p>また、仕様書の要件にも対応可能だが、別の手法を選択的に提案する場合は、本市が適切に選択できるよう判断要素を併せて示すようにしてください(参加表明書等・企画提案書等作成要領 2 (2) 参照。)</p>
44	仕様書	P8 第2 7(2)キ	<p>「外国語対応として三者通話による対応をする場合は、三者通話が可能な設備を備えること」とございます。</p> <p>三者通話を他企業へ委託する場合は、再委託に該当すると推量致しますが、P.17 第4 その他 2 再委託(2)の受託者は、(1)以外の部分の再委託にあたっては、書面により本市の承諾を得なければならない、とあり、承諾を得られれば、再委託に該当しない、という認識でよいでしょうか。併せて、H.P.の作成についても同様の認識で問題ないでしょうか。</p>	<p>(前段) 三者通話の通話部分については、再委託可能な範囲と考えており、本市の承諾を得たうえで実施可能です。</p> <p>(後段) ホームページの作成を第三者に委託する、という意味のご質問であれば、本市の承諾を得たうえで再委託可能です。</p>
45	仕様書	P9 第2 8	<p>データセンター設置の場合は国内を必須とされているという認識でよいでしょうか。また、クラウドシステムを利用する場合、個人情報の有無にかかわらず国内での設置が必須でしょうか。</p>	<p>お見込みのとおりです(仕様書 P6 第23(1)ウ参照。)</p>
46	仕様書	P9 第2 8(1)	<p>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について、添付ファイル (Word・Excel・PDF・Power Point・音声・ZIP など) は具体的にどこまで対応すればよいでしょうか。</p>	<p>総合コールセンター内部用のシステムのため、オペレーターの業務効率化に資する観点から貴社でご判断ください。</p>

47	仕様書	P9 第2 8(1)	貴市の職員様が、直接、参照または更新するシステムはございますか。 FAQ[内部用]、FAQ[外部用]、応対履歴システム、ホームページ、の各システムにてご教示ください。	ありません。基本的にFAQ(外部用)及びホームページについては、市民が閲覧可能なものと同じものを職員が閲覧することとなります。
48	仕様書	P10 第2 8(3)	総合コールセンターのホームページ作成時期と期間をご教示ください。併せまして、貴市ホームページ内に総合コールセンターのハイパーリンクを設置して頂ける認識で宜しいでしょうか。	(前段)総合コールセンターホームページの開設は、総合コールセンターの開始時期(令和5年6月)を予定しており、それまでに作成を終える必要があります。 (後段)本市ホームページのトップに、総合コールセンターホームページへのリンクを設ける予定です。
49	仕様書	P11 第2 9(1)	停電発生時等において基準となる復旧時間をご教示いただけますでしょうか。	可能な限り早い復旧が望ましいですが、目安として遅くとも3日以内に復旧していただきたいと考えております。
50	仕様書	P12 第2 10(1)	FAQデータベースのフラグ管理は必須でしょうか。 ※内部、外部をそれぞれのシステム、データベースに分けて管理することは問題無いでしょうか。 例:内部FAQ⇒Aシステム(データベースC) 外部FAQ⇒Bシステム(データベースD)	仕様書に記載のある事項については、基本的には全て必須要件です。 なお、情報処理設備については、仕様書記載項目について、対応できない項目がある場合は、代替機能を提案してください(企画提案書記載項目P3-2(6)A参照。) また、仕様書の要件にも対応可能であるが、別の手法を選択的に提案する場合は、本市が適切に選択できるよう判断要素を併せて示すようにしてください(参加表明書等・企画提案書等作成要領2(2)参照。)
51	仕様書	P12 第2 10(2)	FAQデータベースへの初期登録に関しまして、西宮市のHPにございます【よくある質問】のデータの無償共有は可能でしょうか。 有償の場合は費用をご教授下さい。	西宮市のHPにある「よくあるご質問」の内容については、コンテンツ全体としてはCSV形式などで出力することができませんが、HTML形式であれば、コンテンツ全体の出力が可能です。なおタイトルとURLのみであればCSV出力が可能です。無償で提供できますが、提供までに1~2週間の時間をいただきます。

52	仕様書	P13 第3 1(2)	FAX及び電子メールについて、受信日時から24時間以内に一次回答を行うという認識でよいでしょうか。	遅くとも受信日の翌営業日中に一次回答をしていただくことを想定しており、「24時間以内」の限定はありません。
53	仕様書	P15 第3 5(3)	利用満足度調査を年1回以上定期的に実施。調査方法の詳細は貴市と別途協議、とございます。 例えば：DMを往復ハガキで1,000通を送る費用を見込んでおく等、必要があるかご教示ください。 また、これまでに利用者満足度調査を実施した実績はございますか？	(前段)ありません。 (後段)ありません。
54	仕様書	P16 第3 10(1)	「なお、総合コールセンター運営場所の地域的な災害時の場合、代替施設・拠点等を活用するなどして総合コールセンターを運営すること」とございます。 「一次対応」として、常時体制を別拠点にて構築しておく認識でしょうか？その際の規模感は、今回見積提示する席数(回線数)の何割ぐらいを想定すれば宜しいでしょうか？	災害等の緊急時の対応をどのように考えるかについては、事業者の皆様から災害等発生の緊急時の運営体制としてご提案をいただきたい部分と考えております。貴社のこれまでの豊富なご経験からご判断いただければ幸いです。
55	仕様書	P16 第4 1	現行、貴市において利用されている応対履歴システムから、本業務で構築する応対履歴システムへの応対履歴データの移行は、要件に含まれていますでしょうか。	本市では今回が初めての総合コールセンター設置となるため(仕様書P4 第17(1)参照)、現行応対履歴データはありません。
56	仕様書	P17 第4 2	再委託にあたっては、書面により本市の承諾を得なければならない。とありますが、期間や提示必要な中身はどのようなものとなりますでしょうか	再委託に当たり、以下の内容を記載した書面を事前にご提出いただく必要があります。 1. 契約業務名等 2. 再委託先 (1) 住所 (2) 名称 (3) 代表者

				<p>(4) 電話</p> <p>3. 再委託する業務の範囲</p> <p>4. 再委託する理由</p>
57	仕様書	P17 第4 3(2)	仕様書<「第2 構築業務」3 施設要件(2)ア>に記載されている専用部屋となりますが、想定入電件数を上回る入電件数により増席が必要となった場合、専用部屋での運用が難しいと貴市が認めた場合は専用部屋の拡張工事費用等について別途協議のうえ決定する。という認識で相違ないでしょうか。	お見込みのとおりです。
58	仕様書	P17 第4 5	上記(No.57)と同様に、特定コールセンターの設置により専用部屋のキャパシティに収まらない席数となる場合においては、専用部屋の拡張工事費用等について別途協議の上決定する。という認識で相違ないでしょうか。	本契約の範囲内ではなく、特定コールセンターを設置する際の費用としてご提案ください(企画提案書記載項目P5 4(2)イ参照)。
59	仕様書	P17 第4 5	総合コールセンター機能の拡張は具体的にどのくらいの規模感を考えられていますか。	総合コールセンターの拡張(特定コールセンターの設置)をどのように考えるかについては、事業者の皆様からご提案をいただきたい部分と考えております。貴社のこれまでの豊富なご経験からご判断いただければ幸いです。
60	仕様書	P18 第4 6	<p>本業務において構築する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・統合コールセンター内部用FAQシステム ・対応履歴システム <p>については、別紙1 成果物等一覧に記載がありませんが、権利は、受託者側に帰属するという認識でよろしいでしょうか。</p> <p>また、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民向け公表用FAQサイト ・問合せWEBサイト(メールフォーム) 	前段、後段ともお見込みのとおりです(仕様書P1 第1 2なお書き参照)。

			<p>・総合コールセンターホームページ</p> <p>についての権利も同様に受託者側に帰属するという認識でよろしいでしょうか。</p>	
61	仕様書	P18 第4 7(6)	<p>データの抹消措置を行う必要のある対象データを全てご教示願います。</p> <p>また、クラウドサービス利用時には物理的な破壊等の証拠写真を提出することが困難であるため弊社からは抹消証明書の提出のみで宜しいでしょうか。</p>	<p>本業務で使用するすべてのサーバや端末等の情報機器に保存されているデータが対象です。</p> <p>クラウドサービスの場合は、消去方法・消去日時・消去作業を実施した業者名を記載した抹消証明書に加え、データ消去等を実施している作業風景等の写真を提出いただきます。</p>
62	仕様書	P18 第4 7(7)	<p>プライバシーマークと I S M S の認証取得は両方が必要か。</p>	<p>どちらかの認証取得があれば、参加資格要件を満たします（募集要項 P2 6 (7) 及び仕様書 P18 第4 7 (7) 参照。）。</p>
63	仕様書	別紙2	<p>曜日別の入電数についてご教示願います。</p>	<p>お手数ですが、本市が提供する 567 番号のログデータから算定してください。</p>
64	仕様書	別紙2	<p>令和3年度代表電話交換受付件数について、曜日別の件数（または件数比率）をご提示頂けますでしょうか。</p>	<p>提供する 567 番号のログデータに代表電話番号（3151）のデータも含まれますので、お手数ですが、当該データから算定してください。なお、仕様書別紙2「令和3年度代表電話交換受付件数」には所管課への直通電話から代表電話番号に転送されたものも含まれておりますので、ご注意ください。</p>
65	類似業務の受注実績書／業務監督者の業務実績書		<p>導入実績については、民間企業の実績でも宜しいでしょうか。</p>	<p>導入実績については、地方公共団体又は国の機関におけるコールセンターの実績のみです（参加表明書等・企画提案書等作成要領 P1 1 (2) ①参照）。</p> <p>なお、1次評価については、類似業務の受注実績書など提出書類の内容から業務遂行能力を審査した上で、上位5者を委託先候補（企画提案書等に基づく2次評価に進む事業者）として選定いたしますので、その点ご注意ください（募集要項 P5 10 (1) ア参照。）。</p>

66	類似業務 の受注実 績書		特定コールセンター運営実績について、官公庁からの受託企業様からの再委託による運営実績も記載可能でしょうか。	記載できません。 なお、1次評価については、類似業務の受注実績書など提出書類の内容から業務遂行能力を審査した上で、上位5者を委託先候補（企画提案書等に基づく2次評価に進む事業者）として選定いたしますので、その点ご注意ください（募集要項 P5 10 (1) ア参照。）。
67	類似業務 の受注実 績書		「類似業務の受注実績書」には、地方公共団体又は国の機関における実績を5件記載することとなっているが、1件しかない場合も応募できるのか。	応募することは可能です。ただし、1次評価については、類似業務の受注実績書など提出書類の内容から業務遂行能力を審査した上で、上位5者を委託先候補（企画提案書等に基づく2次評価に進む事業者）として選定いたしますので、その点ご注意ください（募集要項 P5 10 (1) ア参照。）。