

横須賀市コールセンター運營業務及び  
横須賀市上下水道局代表電話交換運營業務委託

構築フェーズ仕様書

横須賀市経営企画部広報課

令和5年（2023年）3月

## 目次

1	プロジェクト体制とスキル要件	1
(1)	プロジェクト体制	1
(2)	スキル要件	1
2	プロジェクト管理	2
(1)	プロジェクト計画及び実施	2
(2)	現行受託者からの業務の引き継ぎ	2
(3)	その他の準備作業	2
3	業務運営マニュアルの作成	3
(1)	業務運営マニュアルの作成	3
(2)	各種マニュアルの改訂	3
4	対応要員の確保と研修教育	3
(1)	オペレーター要員の確保	3
(2)	対応要員の研修教育	3
5	対応管理システムの構築	4
6	F A Qシステムの構築	5
7	職員録検索システムの構築	5
8	講座・教室等のインターネット申込受付業務の運営構築	5
9	納品成果物	6
(1)	契約締結時	6
(2)	進捗報告時	6
(3)	納品時	6

### 《参考資料》

- (別紙1) 横須賀市コールセンター稼働実績
- (別紙2) 横須賀市代表電話稼働実績
- (別紙3) コールセンターに提供するF A Qデータの要件
- (別紙4) コールセンターに提供する職員録データの要件
- (別紙5) イベント予約受付システム (イメージ)
- (別紙6) I V R振り分け (イメージ)
- (別紙7) 電話回線図 (イメージ)

## 1. プロジェクト体制とスキル要件

### (1) プロジェクト体制

受託者は、本業務の運営を円滑に開始するため、計画的かつ万全な体制で構築を進めること。プロジェクト体制図（受託者側の体制図と役割を記載）は、企画提案書に含めること。受託者は、プロジェクトを統括する責任者（プロジェクト統括責任者）を必ず配置し、構築フェーズに関わるスコープ管理、進捗管理、品質管理、コミュニケーション管理、リスク管理、課題管理等を行い、プロジェクトの進行を円滑に進めること。

### (2) スキル要件

コールセンター等構築に携わる要員については、各役割に応じて円滑かつ適切に業務を履行できるスキルを有する者を確保すること。

以下の従事者に関しては、企画提案書に必ず公的資格及び業務経歴を必ず記載すること。なお、本項目についても評価の対象に含めるものとする。

#### ア プロジェクト統括責任者

（役割）本業務全体のプロジェクト管理に従事する者

（要件）

- ・PMPまたは情報処理技術者（プロジェクトマネージャ）資格保有者、もしくはそれと同様の資格を有することが証明できることが望ましい。
- ・過去5年以内に、本業務と類似業務、同等もしくはそれ以上の導入に従事した経験を有していること。

#### イ 業務構築リーダー

（役割）コールセンターの業務構築を主として管理する者

（要件）

- ・コールセンターに関する公的資格（COPC CX 規格コンタクトセンター等）、もしくはそれと同様の資格を有することを証明できることが望ましい。
- ・コールセンター業務構築及びスーパーバイザーの経験（3年以上）を有し、コールセンター業務構築において必要なマネジメント能力を有すること。
- ・コールセンターの業務構築において、市との調整及び要請に迅速に対応できること。

#### ウ システム構築リーダー

（役割）コールセンターの運営に必要なシステム構築を主として管理する者

（要件）

- ・コールセンターシステム基盤等構築の経験を有し、基盤等構築において必要なマネジメント能力を有すること。
- ・コールセンターシステム基盤等構築において、市との調整及び要請に迅速に対応できること。

## 2. プロジェクト管理

### (1) プロジェクト計画及び実施

#### ア プロジェクト計画書の作成

コールセンター及び上下水道局代表電話交換室の開設にあたっての設計・構築・試験運用などをまとめたプロジェクト計画書を作成し、構築作業着手前に本市に提出すること。構築全体スケジュール・作業別スケジュール、作業体制図等の資料を併せて本市に提出すること。また、受託者及び市の関係者を招集し、プロジェクト計画書の内容を踏まえて、必ずキックオフミーティングを開催すること。

#### イ 進捗報告の定期開催

プロジェクト計画書で定めた各作業について、進捗状況を確認し、定期的に本市へ状況を報告するとともに、進捗報告書を作成し提出すること。

また、プロジェクト遂行上、問題等が生じた場合は、速やかに本市へ報告するとともに影響・検証を行い、必要な措置を講じること。

### (2) 現行受託者からの業務の引き継ぎ

#### ア 電話回線の譲渡手続き

コールセンター及び上下水道局代表電話交換の受付電話番号及びFAX番号を、運営開始日から受託者の運営施設において受付できるよう、現受託者と協議のうえ、電話回線の譲渡手続きなど必要な準備を行うこと。なお、通信キャリアの変更は認めるが、事務手続き等に生じる費用については、受託者が負担するものとする。

#### イ 必要なデータ及び資料等

受託者は運営開始日までに、現受託者から必要なデータ及び資料、実務上必要となる業務処理の手順、知識、技術等の引き継ぎを受けること。

#### ウ 業務の引き継ぎにかかる作業手順や日程等

本市及び受託者ならびに現受託者と協議のうえ決定するものとする。ただし、データ移行に必要な機器や作業に生じる費用は受託者または現受託者が負担するものとする。

### (3) その他準備作業

#### ア 運営施設及び設備等の準備

運営施設及び設備ならびに各情報機器等においては、各要件を満たすよう運営開始日までに接続確認及び動作確認を本市と協力して行うこと。

#### イ 音声ガイダンスの準備

受付時間外時及び積滞時のIVRの音声ガイダンスを準備し、運営開始日までに必要な設定作業等を行うこと。また、音声ガイダンスの内容は、事前に本市と協議のうえ決定すること。

#### ウ 運営に必要なシステムの準備

職員録検索システムには、本市が提供する各データのインポート作業を行い、

各オペレーター端末等で検索、閲覧できるよう、必要な設定作業等を行うこと。

### 3. 業務運営マニュアルの作成

#### (1) 業務運営マニュアルの作成

業務運営にあたって、適切にコールセンターを運営するために運営方法、体制などを踏まえた以下に関する業務マニュアルを作成し、本業務の運営開始日までに本市へ提出の上、承諾を得ること。

また、当該マニュアルに従い、忠実かつ誠実に業務を履行すること。

- ア セキュリティ管理及び監督体制
- イ 要員の採用基準及び研修、訓練、指導方法
- ウ 各種設備や業務スペースの配置及び運用方法
- エ 各種システム操作方法
- オ 電話及びFAXでの対応方法
- カ 本市との業務の役割分担及び業務手順
- キ システム障害や情報漏えい時などの問題発生時の運用ルール及び対処方法
- ク 災害等による緊急事態における対応方法

#### (2) 各種マニュアルの改訂

運営状況等に応じて、適宜各マニュアルを改訂するとともに、本市へ提出の上、承諾を得ること。

### 4. 対応要員の確保と研修教育

#### (1) オペレーター要員の確保

令和5年12月から運用が開始できるように必要な要員を事前に確保すること。  
また、要員に関しては、必要なスキル要件を満たすこと。

#### (2) 対応要員の研修教育

適切な対応品質が維持できるように対応要員に必要な以下の教育を行うこと。

- ア 対応要員は、対応業務を開始する前に、基本的な電話対応マナーはじめ、実際の問い合わせを想定したロールプレイング方式での研修及び教育を受けること。
- イ すでに対応業務に従事している要員についても、制度改正などの問い合わせに的確に対応できるよう、定期的なスキルアップ研修を受けること。
- ウ 個人情報の取り扱いについて、業務に従事する際の心構えや情報漏えいの防止に関する情報セキュリティ研修を受けること。
- エ さまざまな人権問題について正しい認識を持って業務を遂行するよう、適切な研修を受けること。
- オ 市内の各施設や観光スポットなどの地理的な知識向上を目的として本市が実施する市内視察（年に数回程度実施予定）に参加すること。ただし、視察場所、実施日時等については、本市と協議のうえ決定するものとする。

## 5. 対応管理システムの構築

対応管理システムは、コールセンターで受付した問合せ及びその回答に関する対応した情報をすべて記録するため、以下の内容を実現できるものであること。

- ア 電話対応の情報をすべて一元的に記録、管理できること。
- イ 受付日時や受付時間などにより問い合わせ内容等を容易に検索、閲覧、修正できること。次の各項目を記録、管理できること。詳細は別途、市と協議すること。

No.	項目名	説明
1	受付年月日	電話を受け付けした年月日
2	受付時間	電話を受け付けた時間
3	終話時間	電話を終話した時間
4	通話時間	電話の受付から切電までに要した通話時間
5	後処理時間	通話後の対応記録等に要した後処理時間
6	受付者氏名	受付した対応要員の氏名
7	対応内容	電話の対応内容を要約した記録
8	利用FAQ	対応にあたり参照したFAQのNo.
9	利用HP	対応にあたり参照したホームページ(必要に応じて記録)
10	対応区分	完了、転送等の対応区分(最低6区分以上)
11	カテゴリ	住民票・戸籍・引越し、ごみ・リサイクル、税金等の区分(最低18種以上)
12	性別	利用者の声から対応要員が判断
13	年齢層	利用者の声から対応要員が判断
14	電話番号	利用者が番号通知をしている電話番号
15	住所	利用者の住所(必要に応じて記録)
16	問合せ内容の担当部署名	問合せの担当部署名
17	問合せ内容の担当部署の連絡先	担当部署の直通電話または内線電話の番号

- ウ 対応記録データはCSV形式で出力できること。
- エ オープンデータやEBPM推進を踏まえて分析・調査及び事業創出等に活用することも視野に入れたデータとすること。
- オ 災害や停電等の際に、業務の継続が可能となるようなシステム構成とすること。また、入力業務が停止した場合に備え、代替手段(汎用ソフトウェアへの入力等)を準備しておき、速やかな復旧が可能となるようにデータのバックアップを行う等の体制を整備すること。
- カ ウイルス感染や内部・外部からの攻撃、不正アクセス等を防止するため、ウイル

ス対策ソフトウェアやファイアウォール、利用者ID、パスワードによるアクセス制御等のセキュリティ対策を十分に講じること。

#### 6. FAQシステムの運用体制の構築

応対要員が利用者からの問合せ対応にあたり、迅速かつ的確な回答が行うことを目的としてFAQシステムを活用した運用体制を整えること。

FAQシステムは、各オペレーター端末等から、本市が指定するシステムを利用することを前提とする。

FAQの更新データは、本市からコールセンターに週1回程度、「(別紙3)コールセンターに提供するFAQデータの要件」に記載のとおり提供する。

なお、現行のFAQシステムについては、令和5年3月27日現在、外部公開向けのシステムを実証実験中である。(評価期間：令和5年1月5日～6月30日)

評価の結果、利用を継続するか否かについて方向性を確定する予定である。

- ・令和5年4月中：中間評価
- ・令和5年6月末：最終評価

評価の結果、正式運用することが確定した場合、当該システムの管理者機能をコールセンターに利用者権限を開放し、実運用にて使う前提となる。

#### 7. 職員録検索システムの構築

職員録検索システムは、応対要員が利用者からの問合せ対応にあたり、迅速かつ正確に転送を行うため、以下の内容を実現できるものであること。

- ア 応対要員が部署名や業務名、職員名、内線番号等で容易に市の各担当部署等を検索して転送先の電話番号等を検索、閲覧できる機能を有すること。
- イ 本市が随時提供する職員録データ(CSV形式)を更新できる機能を有すること。  
なお、本市が提供する職員録データは、「(別紙4)コールセンターに提供する職員録データの要件」のとおりとする。
- ウ 職員録データを適時、個別に登録、修正、削除できる機能を有すること。
- エ 本市が所有するソフトウェア(庁内で利用している職員録システム)を無償で受託者に貸与し、利用することを指定する場合がある。

#### 8. 講座・教室等のインターネット申込受付業務の運営構築

講座・教室等の申込受付は、本市が本市ホームページ上で運用するシステムにて行う。講座・教室等のインターネット申込受付システムは、「別紙5」のとおりである。

なお、システムにフォームは本市にて作成し、ホームページに掲載するものとする。利用者が自ら指定のフォームに申込みを入力するが、電話やFAXによる申込受付はコールセンターにて代理入力する準備を整えること。

## 9. 納品物成果物

本業務における成果物及び納品時期は以下のとおりとし、監督員にデータで提出すること。また、各工程レビュー時に必要に応じて、提示するものとする。

### (1) 契約締結時

- ア プロジェクト計画書
- イ 作業スケジュールとWBS

### (2) 進捗報告時

- ア 進捗報告書
- イ 議事録
- ウ 課題管理表
- エ リスク管理表

### (3) 納品時（工程レビュー時含む）

- ア 業務マニュアル
- イ 研修マニュアル
- ウ 問合せ対応基本フロー
- エ 問合せ対応詳細フロー（主要な所管別の問合せ対応の範囲定義）
- オ 関連システム共通（対応管理、職員検索）
  - システム概要図
  - 機能一覧
  - 操作マニュアル
  - 運用保守サービス定義書
- カ 電話基盤関連
  - 電話回線及びネットワーク構成図
  - 電話基盤設計書
  - IVR振分け詳細フロー
  - 操作マニュアル
  - 運用保守サービス定義書