

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

運営フェーズ仕様書

横須賀市経営企画部広報課

令和5年（2023年）3月

目次

1	運営体制とスキル要件	1
	(1) 運営体制	1
	(2) スキル要件	1
2	コールセンター運営管理要件	3
	(1) サービス品質要件	3
	(2) 年間運営計画	3
3	コールセンター運営業務要件	3
	(1) 対応要員等の配置	3
	(2) 問合せの受付と回答及び関係所管への転送	3
	(3) 意見・要望等の受付	5
	(4) 対応内容の記録	5
	(5) 講座・教室等の申込受付	5
	(6) オペレーターへの研修や指導	6
	(7) その他	6
4	定期報告業務	6
	(1) 随時報告	6
	(2) 定期報告	6
	(3) その他	7
5	システム等のデータ更新及び運用保守業務	7
	(1) F A Qシステムのデータ更新	7
	(2) 職員検索システムのデータ更新	7
	(3) I V Rの設定変更	7
	(4) システム運用保守業務	8
6	納品成果物	8
	(1) 契約締結時	8
	(2) 月次報告時	8
	(3) 年次報告時	8

《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. 運営体制とスキル要件

(1) 運営体制

受託者は構築業務完了後、本業務の運営を円滑に開始するため、万全な体制で進めること。市（監督者）に対して運営体制図（受託者側の体制図と役割）を提示し、承認を得て業務を進めること。運営体制図が確定している場合は、企画提案書に含めること。

受託者は、運営を統括する責任者（運営統括責任者）を必ず置くこと。

(2) スキル要件

コールセンター等運営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。

以下のア)とイ)の従事者に関しては、必ず公的資格及び業務経歴を企画提案書に必ず記載すること。なお、構築フェーズに従事した要員が引き続き運営に携わる場合、その旨、市（監督者）に対して提示すること。

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 運営統括責任者

(役割) コールセンター運営全般の管理に従事する者

(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が証明できることが望ましい。
- ・本業務と類似業務、同等もしくはそれ以上のコールセンター運営全般の管理に従事した経験を有していること。
- ・オペレーター及びスーパーバイザーに従事した経験を有すること。
- ・対応業務及び運営管理業務の実施状況の管理、設備やシステム基盤管理を含めた全体の監督を実施し、本業務が円滑に遂行されるよう統括責任を行使すること。
- ・コールセンターの市場動向、デジタル技術の活用動向をウォッチし、市に対して自治体コールセンターの有効な提案ができること。
- ・市との調整及び要請に迅速に対応できること。

イ スーパーバイザー（マネージャー）

(役割) コールセンター及び代表電話交の対応業務の対応品質と要員管理に従事する者

(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が証明できることが望ましい。
- ・コールセンター業務構築の経験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。

- ・ウ)に記載する従事者要件を有するとともに、オペレーターの実務経験を有すること。
- ・苦情等のオペレーターでは対応できない案件について、適切に補助、対応できる対応スキルを有すること。
- ・オペレーターを統括するうえで必要なコールセンター及び代表電話交換の運営管理能力を有するとともに、オペレーターへの適切な指導・教育ができること。また、コールセンター内の設備やシステム基盤等に関する内容について関係者と調整を行えること。
- ・応対実績の状況を踏まえ、一次解決率の向上のために改善提案を積極的に行えること。
- ・市との調整及び要請に迅速に対応できること。

ウ オペレーター

(役割) 本市のコールセンター応対業務の一次応対を的確に行う者

(要件)

- ・一般常識を持ち、基本的な電話応対スキル及びエスカレーションなどの応対フローの理解を有するとともに、応対マナーに優れていること。
- ・本市の組織構成、各部局の事業概要、主な窓口、主な施設の概要、町名などの地理的情報など、応対に必要な基本的知識を十分に習得していること。
- ・円滑かつ的確な電話の受付や回答、転送が行えるよう、電話機器をはじめオペレーター端末機器及び各システム（FAQ、職員録検索、応対管理、講座・教室等の申込受付等）の操作方法を十分に習得していること。
- ・英語対応のオペレーターは、上記の要件に加え、堪能な英会話による応対能力を有すること。

エ システム基盤等の運用担当

(役割) コールセンターの運営に必要なシステムの運用保守を担当する者

(要件)

- ・コールセンターシステム基盤等構築や運営の経験を有し、必要な専門的な知見を有すること。
- ・システムの保守管理、調査及び関係者との調整を行うこと。
- ・必要に応じて、市（監督員）を含めて、スーパーバイザー、オペレーターと円滑にコミュニケーションが取れること。
- ・他業務との兼務も可能である。

2. コールセンター運営管理要件

(1) サービス品質要件（サービスレベル指標）

業務運営にあたって一定基準の品質を確保するため、受託者は「仕様書（基本）」の「9 サービス品質要件」に記載するサービスレベル指標の目標値を達成するように努めること。ただし、非常事態等が発生した場合は、この限りではない。

突発的な事象により（災害発生等）、一時的な入電件数の増加が発生した場合は応答率等の維持を図るために、監督員と協議することとする。

なお、サービスレベル指標の目標値については、前年度の実績を踏まえて協議の上、決定するものとする。

(2) 年間運営計画

ア 年間運営計画書の作成

コールセンター及び上下水道局代表電話交換室の運営にあたっての業務遂行、各種報告、システム運用保守計画等をまとめた年間運営計画書を作成し、契約締結時に本市に提出すること。また、毎年4月（年次報告会）に受託者及び市の関係者を招集し、年度運営計画書の記載内容を踏まえて、必ず報告すること。

3. コールセンター運営業務要件

業務運営の内容については、受託者は「仕様書（基本）」の「4. 委託内容」に記載する項目を実施すること。詳細の要件については、以下の通りとする。

(1) 応対要員等の配置

ア 「(別紙1) 横須賀市コールセンター稼働実績」及び「(別紙2) 横須賀市代表電話交換業務稼働実績」を参考に、曜日や時間帯などの着信状況に応じ、サービス品質要件を確保するために必要な応対要員等を配置すること。

イ 英会話が堪能な者を電話の受付時間中、常時1名以上配置すること。

ただし、三者間通話などの通訳による対応が可能な場合においては、この限りではない。

ウ スーパーバイザーまたはマネージャーを運営時間中、常時1名以上配置すること。

エ 毎月25日までに翌月分の人員配置計画書（シフト表）を本市に提出すること。

オ コールセンターで開催情報の案内を行うイベント等について、本市が事前に指示する日時においてイベント担当者からの開催情報の連絡を業務スペース内で受けられるよう、必要な人員を配置すること。

カ 交通機関の遅延及び病気などの理由により、突発的に要員が出勤できない場合においても業務に支障をきたすことなく運営できる体制を整えること

キ 新人の要員を配置する際は、必ず報告すること。

その際、研修の受講実績、スーパーバイザーのモニタリングの評価実績も含めて報告すること。また、退職する場合もその旨、報告すること。

(2) 問合せの受付と回答及び関係所管への転送

ア 利用者からコールセンターに着信した電話及び受信したFAXによる問い合わせ

- せ等を受け付け、可能な限り回答すること。
- イ 利用者の利便性の観点から、利用者への通話録音の事前告知は行わないものとする。
 - ウ 回答にあたっては、FAQをはじめ、本市ホームページ、本市が提供する刊行物等の情報に基づいて行うこと。
 - エ 医療機関情報の案内は、横須賀市医師会ホームページ「医療機関案内」及び同医師会から提供される「二次当直表」、神奈川県保健福祉局が運営するサイト「かながわ医療情報検索サービス」等の情報をもとに回答すること。ただし、本市の承諾を得た場合に限り、他の医療機関情報サイト等を利用することを妨げないものとする。
 - オ 電車やバスの乗り換え案内など、本市ホームページ及び本市の提供する資料等に情報のない問い合わせについては、利用者に情報源を伝え了解を得たうえで、インターネットによる外部検索エンジンを利用し可能な限り案内を行うこと。
 - カ 電話での受付の際には、横須賀市コールセンター若しくは上下水道局代表電話であることを告げること。
 - キ 運営時間外及び電話の積滞時は、IVRにより自動音声案内を行うこと。
 - ク FAXでの受け付けは、受信を速やかに確認できるよう措置を講じるとともに、原則、FAXにより当日中に回答を行うこと。ただし、運営時間外に受信したFAXは、可能な限り速やかに回答を行うこと。
 - ケ 本市が事前に指定するコールセンターで開催情報を案内するイベント等については、イベント担当者からの開催情報の連絡に従い、利用者からの問い合わせに回答すること。
 - コ 上記ケのうち、IVRによるイベント開催情報の案内を行うイベント等については、本市が指定する時間帯（受付時間外及び積滞時）に、イベント担当者から指示を受けた開催情報の自動音声案内を行うこと。
 - サ 回答に長時間を要すると判断される場合等については、利用者の承諾を得たうえで一旦電話を切り、折り返しの電話対応を行うなど、臨機応変な対応を行うこと。
 - シ FAQ等に情報がなく回答できないものや回答に個人情報が必要なもの、回答に行政的な判断が必要となるものなど、コールセンターにおいて回答不能な問い合わせ及び利用者が市の担当課等（以下「転送先」という。）への転送を希望する場合には、適確かつ速やかに転送先へ転送すること。
 - ス 上記シにおいて、FAXで受け付けた問い合わせ等については、速やかに利用者へコールセンターから転送先へ取り継ぐ旨の回答を行うこと。
 - セ 上記スにおいて、転送先が閉庁時間等により転送できない場合には、利用者へ転送先の開庁時間及び電話番号を案内すること。ただし、利用者が翌開庁時間以降に転送先からの折返しの連絡を希望する場合においては、利用者の連絡先等の必要な情報を聞き取ったうえで受け付けを行うこと。
 - ソ 転送の際は、利用者から聞き取った用件を転送先へ伝えたとうえで転送すること。

- タ 利用者が内線番号を指定して転送を希望する場合には、用件等を聞き取り、転送先に誤りがないかを確認したうえで当該内線電話に転送すること。
 - チ 利用者が職員名を指定して転送を希望する場合には、職員録検索システムを検索し、当該職員の内線電話もしくは直通電話へ転送すること。
 - ツ 転送は原則、転送先の開庁時間内のみ行うこと。ただし、利用者が市の担当職員と閉庁時間における電話の確約をしている場合等については、臨機応変に転送を行うこと。
 - テ 市の閉庁時間における緊急な対応（事故・災害・担当職員との時間外の連絡の確約を必要とする案件等）については、市役所当直室（電話番号：046-822-9000）へ転送し、守衛に適切な引継ぎ対応を依頼すること。
 - ト 上下水道局代表電話については、閉庁時に夜間対応への切替作業を行うこと。
- (3) 意見・要望等の受付
- ア 市に対する苦情などの意見・要望や市の道路の補修作業などの作業依頼については、原則、開庁時間は転送先へ転送するが、利用者がコールセンターからの伝達を希望する場合には、用件等を詳しく聞き取り、適切に受け付けること。
 - イ 上記アのうち、利用者が市の担当課等からの折り返しの連絡を希望する場合には、用件等と併せて利用者の氏名、住所、連絡先等を聞き取ったうえで、適切に受け付けること。
- (4) 対応内容の記録
- ア 問い合わせや回答内容等の必要な情報を対応管理システムに記録すること。
 - イ 意見・要望等の受付については、必要に応じて利用者の氏名、連絡先等の必要な個人情報についても漏れなく記録すること。
 - ウ 対応内容の要旨を欠くことなく、簡潔に要約して記録すること。
ただし、苦情等による本市がその対応の全容を把握する必要があると判断した案件においては、対応記録とは別に対応の一言一句を記録したテープ起こし原稿の提出を求める場合がある。
 - エ F A Xによる問い合わせ等については、上記アの記録は要しない。
ただし、受付F A X及び回答F A Xの原本は、受付番号を付記したうえで保管し、スキャナー等で読み込んだデータは、受信日時と送信日時により保存・管理すること。
- (5) 講座・教室等の申込受付
- ア 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。
 - イ 本市が指定する講座・教室等について、本市が作成した申込受付フォームへ、電話、F A Xによる利用者からの申込受付（指定のフォームに代理入力）を行うこと。

ウ 各講座・教室等の内容や開催日時、場所、申込方法などに関する問い合わせに回答すること。

(6) オペレーターへの研修や指導

ア 対応品質を一定基準の品質を確保するために、対応知識の定着、新規の問合せ対応等が円滑に対応できるよう都度、スーパーバイザーが研修や指導を行うこと。

イ なお、日常の研修実績については、定期報告の内容に含め状況を報告すること。

(7) その他

ア その他、本業務において必要とする調整及び報告については、本市の職員と確認を行うこと。

4. 定期報告業務

受託者は、以下に定めた報告について、監督員の指示した方法で報告を行うこと。

(1) 随時報告

ア 本市への緊急連絡、市の判断等を必要とする次のような事項については速やかに報告すること

- ・コールセンターからの市民への誤案内
- ・市の発信内容に関する誤案内（各種メディア、外部公開サイト、FAQ等）
- ・市民からの強い意見・要望、クレーム等
- ・受託者が調達するシステム障害
- ・応答率を著しく悪化するような事象
- ・その他コールセンターの運営に影響を及ぼす事象

(2) 定期報告

ア 日次報告

- ・前日の対応記録データを対応管理システム等から監督員が参照できること。
- ・集計データについては、着信件数、応答件数、一次解決件数を対象とする。

イ 週次報告

- ・前週の対応記録データを集計し、前週の対応件数を対応管理システム等から監督員が参照できること。
- ・集計データについては、着信件数、応答件数、一次解決件数を対象とする。

ウ 月次報告

- ・月次報告の定例会を毎月1回、毎月第5営業日までに開催すること。
開催方法はその形式（対面会議、オンライン）は問わない。
- ・報告の際、必ず月次報告書を作成すること。
前月1ヶ月間の業務実績を対象とし、着信数や応答数等の実績やサービス品質要件の指標等を含めること。指標に対する乖離がある場合、その問題と要因、課題及び対策を報告すること。
- ・報告書は、一見して傾向等が視覚的に読み取れるよう、必要に応じてグラフ等にて表示・作成すること。

- ・特に一次解決率向上のための改善と提案は必ず含めること。
サービス品質を維持するために運営面の課題、応対手順の整理及び業務の見直しの必要がある場合、監督員と協議すること。
- ・運営に必要な関連システムの運用保守に関する報告も含めること。

エ 年次報告

- ・年次報告の定例会を年1回、4月第10営業日までに開催すること。
開催方法はその形式（対面会議、オンライン）は問わない。
- ・報告の際、必ず年次報告書を作成すること。
年間の業務実績を対象とし、着信数や応答数等の実績やサービス品質要件の指標等を含めること。指標に対する乖離がある場合、その問題と要因、課題及び対策を報告すること。
- ・報告書は、一見して傾向等が視覚的に読み取れるよう、必要に応じてグラフ等にて表示・作成すること。
- ・当該年度を通じて総括報告を行い、次年度に向けての課題や対策も方向に含めること。

(3) その他

ア 新規提案

- ・コールセンターの市場動向、デジタル技術の市場動向を踏まえ市民サービス向上、コールセンター運営効率向上に寄与する提案を年2回行うこと。
- ・うち1回は次年度の予算要求時期の前に行うこと。

5. システム等のデータ更新及び運用保守業務

コールセンター運営に必要な以下のシステムに関するデータ更新業務を行う。

(1) F A Qシステムのデータ更新（新規F A Qの追加、既存F A Qの更新等）

- ア 応対にあたっては、本市が指定するF A Qシステムを利用すること。
- イ 更新内容を確認し、応対要員に展開（研修・指導）すること。
- ウ F A Qの内容について、誤りや更新の必要性を認識した場合、速やかに本市の担当職員に連絡すること。

(2) 職員検索システムのデータ更新（市の組織変更、人事異動等に伴う更新）

- ア 本市が随時（職員の異動が生じる4月から5月は週2～3回程度、その他の月は月1回程度を予定）提供する職員録データを適時、職員録検索システムに更新すること。
- イ 個別のデータについて誤りが判明した場合など、本市が指示する場合については速やかに当該職員録データの修正、削除を行うこと。
- ウ 職員録データは適時、更新漏れや不備などがないか確認すること。

(3) I V Rの設定変更（イベント開催や不測事象の案内、コールフローの変更等）

- ア 事前に本市が指定するイベント等について、開催情報の案内用音声ガイダンス

をイベント開催日までに準備すること。

- イ 本市の指定する時間帯に、イベント担当者から開催情報の連絡を受け、指定されたイベント開催情報の音声ガイダンスの設定作業を行うこと。
- ウ 急きょ、イベントの中止、変更等（不測事象の緊急案内、臨時コールセンター設置等の振分け先の追加等）により、I V Rの設定変更の指示を受けた場合は、速やかに設定変更を行うこと。

(4) システム運用保守業務

- ア 受託者が調達したコールセンターの運営に必要なシステム及び機器等の運用保守を行う。施設及び設備、通信回線、什器、機器類、各システム等の一切は、受託者の責任で保守・管理及び故障対応すること。
- イ 各システムを常に最適な状態に保つために、ソフトウェア等の必要なバージョンアップやライセンスの更新等を適時行うこと。
- ウ ソフトウェア等のバージョンアップやF A Xのメンテナンス作業などを行う場合には利用者に影響を生じることのないよう、運営時間外に作業を実施するなど、作業時間や作業方法に配慮して行うこと。
- エ 本業務で生じる通話録音や対応記録などの受託者が作成するデータ及びF A Qデータや情報提供資料などの本市が提供する各種データの保存期間及び削除の方法等については、本市と協議のうえ、各データの取り扱いを決定し運用することとする。
- オ 本業務で使用するすべてのデータは、不正な持ち出し、紛失、改ざん、破壊、漏えいなどが行われないよう厳重に管理すること。
- カ データの保存期間の満了時等にデータの削除を行う場合は、事前に本市へ削除するデータの内容や作業実施日等を提示し本市の承諾を得たうえで、必要なデータが削除されることのないよう十分留意して作業を実施すること。

6. 納品成果物

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。

(1) 契約締結時

- ア 年間運営計画書

(2) 月次報告時

- ア 月次報告書
- イ 課題管理表

(3) 年次報告時

- ア 年次報告書
- イ サービス要件遵守状況報告書