

コールセンターに提供する FAQ データの要件

1 FAQ データの前提要件

- (1) FAQ データは、次の「2 提供する FAQ データ」に示す 5 種のデータ (CSV 形式) となる。
- (2) 各データは、週 1 回程度、専用端末に格納してコールセンターへ提供する。
- (3) 表示上の文字数やイメージについては、本市公式ホームページ内の「よくある質問」を参考とすること。
- (4) 関連リンクにファイル (ワード、画像等) が設定されている FAQ もあるが、CMS システムからは当該ファイルデータが出力されず、コールセンターへの提供ができないため、対応を検討すること。

2 提供する FAQ データ

(1) FAQ 更新データ

ア 更新データの構成項目は次のとおり。

| 項目名 | 備考 |
|-------------|--------------------------|
| ページ ID | 各データを関連付ける主キー |
| FAQ カード No. | |
| Q : 質問 | |
| A : 回答 | |
| URL | |
| 組織名 | 使用しない (「組織編成データ」を使用すること) |
| 電話番号 | 使用しない (「組織編成データ」を使用すること) |
| ファックス番号 | 使用しない (「組織編成データ」を使用すること) |
| Email | 使用しない (「組織編成データ」を使用すること) |

イ 全件データと前回提供した以降に新規登録または修正された差分データの 2 つのデータを提供する。

ウ 全件データは約 1,560 件、データ容量約 624KB (2023 年 2 月末現在)

(2) FAQ 削除データ

ア 削除データの構成項目は次のとおり。

| 項目名 | 備考 |
|-------------|-------------------------|
| ページ ID | 各データを関連付ける主キー |
| FAQ カード No. | |
| Q : 質問 | |
| A : 回答 | |
| URL | |
| 組織名 | 使用しない(「組織編成データ」を使用すること) |
| 電話番号 | 使用しない(「組織編成データ」を使用すること) |
| ファックス番号 | 使用しない(「組織編成データ」を使用すること) |
| Email | 使用しない(「組織編成データ」を使用すること) |

イ 全件データと前回提供した以降に削除された差分データの 2 つのデータを提供する。

(3) FAQ リンク更新データ

ア リンク更新データの構成項目は次のとおり。

| 項目名 | 備考 |
|-------------|---------------|
| ページ ID | 各データを関連付ける主キー |
| FAQ リンク No. | |
| FAQ カード No. | |
| リンク先 URL | |
| リンク先ページタイトル | |

イ 全件データと前回提供した以降に新規登録または修正された差分データの 2 つのデータを提供する。

(4) FAQ リンク削除データ

ア リンク削除データの構成項目は次のとおり。

| 項目名 | 備考 |
|-------------|---------------|
| ページ ID | 各データを関連付ける主キー |
| FAQ リンク No. | |
| FAQ カード No. | |
| リンク先 URL | |
| リンク先ページタイトル | |

イ 全件データと前回提供した以降に削除された差分データの 2 つのデータを提供する。

(5) 組織編成データ

ア 組織編成データの構成項目は次のとおり。

イ 市公式ホームページの全ページの組織データを提供する。

| 項目名 | 備考 |
|------------------|---------------------|
| ページ ID | 各データを関連付ける主キー |
| ページタイトル | |
| ファイルパス | 使用しない |
| 組織コード | ページ作成した組織のコード |
| 組織名 | ページ作成した組織の組織名 |
| ユーザーID | 使用しない |
| 分類コード | 使用しない |
| ステータス | 公開中、非公開、編集中、削除中等の区分 |
| 公開開始日 | |
| 公開終了日 | |
| テンプレート ID | 使用しない |
| テンプレート名 | 使用しない |
| 問い合わせ（フリー入力 | |
| 問い合わせ 1（組織名） | |
| 問い合わせ 1（担当者名） | |
| 問い合わせ 1（内線） | |
| 問い合わせ 1（電話番号） | |
| 問い合わせ 1（ファックス番号） | |
| 問い合わせ 1（Email） | |

| | |
|-------------------|--|
| 問い合わせ 2 (組織名) | |
| 問い合わせ 2 (担当者名) | |
| 問い合わせ 2 (内線) | |
| 問い合わせ 2 (電話番号) | |
| 問い合わせ 2 (ファックス番号) | |
| 問い合わせ 2 (Email) | |
| 問い合わせ 3 (組織名) | |
| 問い合わせ 3 (担当者名) | |
| 問い合わせ 3 (内線) | |
| 問い合わせ 3 (電話番号) | |
| 問い合わせ 3 (ファックス番号) | |
| 問い合わせ 3 (Email) | |
| 問い合わせ 4 (組織名) | |
| 問い合わせ 4 (担当者名) | |
| 問い合わせ 4 (内線) | |
| 問い合わせ 4 (電話番号) | |
| 問い合わせ 4 (ファックス番号) | |
| 問い合わせ 4 (Email) | |
| 問い合わせ 5 (組織名) | |
| 問い合わせ 5 (担当者名) | |
| 問い合わせ 5 (内線) | |
| 問い合わせ 5 (電話番号) | |
| 問い合わせ 5 (ファックス番号) | |
| 問い合わせ 5 (Email) | |
| 問い合わせ 6 (組織名) | |
| 問い合わせ 6 (担当者名) | |
| 問い合わせ 6 (内線) | |
| 問い合わせ 6 (電話番号) | |
| 問い合わせ 6 (ファックス番号) | |
| 問い合わせ 6 (Email) | |
| 問い合わせ 7 (組織名) | |
| 問い合わせ 7 (担当者名) | |
| 問い合わせ 7 (内線) | |
| 問い合わせ 7 (電話番号) | |
| 問い合わせ 7 (ファックス番号) | |

(別紙)

| | |
|-------------------|--|
| 問い合わせ 7 (Email) | |
| 問い合わせ 8 (組織名) | |
| 問い合わせ 8 (担当者名) | |
| 問い合わせ 8 (内線) | |
| 問い合わせ 8 (電話番号) | |
| 問い合わせ 8 (ファックス番号) | |
| 問い合わせ 8 (Email) | |
| 問い合わせ 9 (組織名) | |
| 問い合わせ 9 (担当者名) | |
| 問い合わせ 9 (内線) | |
| 問い合わせ 9 (電話番号) | |
| 問い合わせ 9 (ファックス番号) | |
| 問い合わせ 9 (Email) | |