

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)	