

横須賀市コールセンター運営業務及び上下水道局代表電話交換業務委託に関するご質問と回答

横須賀市経営企画部広報課

質疑No.	該当資料	該当箇所	質問内容	回答
1	公募型プロポーザル実施要領	2ページ	参加資格についてのご質問です。「競争入札参加資格者名簿に登録を有すること。」とございますが、令和4年度の入札参加資格はなく、令和5年度の入札参加資格を申請中の場合、プロポーザルへ参加することは可能でしょうか。令和5年度の入札参加資格は4月1日より有効予定です。	実施要領「8 参加資格」については、参加申請書提出時にすべての資格を有している必要があります。
2	公募型プロポーザル実施要領	p.28 参加資格 (1)	・3月20日付けで参加資格の申請書類すべて受理いただく、然しながら参加資格の名簿登録が5月1日になること。 ・契約課担当者様から5月1日に名簿登録は確実と確認済み。 ・提案書提出時には名簿登録が完了している状況だが、参加申請書を提出してもよいかをご教示ください。	参加資格に記載の要件は、参加申請書提出時点でのものとなります。参加申請書提出時点で、名簿登録が完了していない場合、参加資格要件を満たしません。
3	公募型プロポーザル実施要領	P.28 参加資格	「(3) 国際標準化機構 (ISO) に参加している認定機関により認定された審査登録機関による ISO/IEC27001 認証を取得していること。」について、組織として認証登録番号を取得しておりますが、本業務を運営する予定の拠点は認証登録範囲外となりますが問題はないでしょうか。	実際に、本業務を運営する拠点が認証登録範囲にあることが参加資格の要件となります。
4	構築フェーズ仕様書	P1 (2) ア	「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。」とありますが、こちらは必須ではなく資格を有さなくても提案可能という認識でよろしいでしょうか。	貴社のご認識の通りです。 公的資格を取得している場合、評価点として考慮します。
5	構築フェーズ仕様書	P1 (2) ア	「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。」とありますが、こちらの要件は必須ではなく、有していなくても提案可能という認識でよろしいでしょうか。経験を有している人材の配置が必須の場合、「類似業務、同等」とは本業務のような総合コールセンター運営と代表電話ではなく、本業務での件数や件数から逆算した席数と同等の別案件での運営実績であれば提案可能でしょうか。「類似業務、同等」の意味合いをご教示頂きたく存じます。	「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」は必須です。  「類似業務、同等」とは、仕様書やその他資料に記載した本業務と「類似業務、同等」であることを意味します。
6	構築フェーズ仕様書・運用フェーズ仕様書	構築フェーズ仕様書：P1 (2) イ 運用フェーズ仕様書：P1 (2) ア・イ	「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。」とありますが、こちらは必須ではなく資格を有さなくても提案可能という認識でよろしいでしょうか。	貴社のご認識の通りです。 公的資格を取得している場合、評価点として考慮します。
7	構築フェーズ仕様書	P1 (2) イ	「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。」とありますが、こちらは必須ではなく資格を有さなくても提案可能という認識でよろしいでしょうか。	「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」は必須です。 ただし、これらに関する資格を有していなくても提案可能です。
8	公募型プロポーザル実施要領	8-(1) 横須賀市契約規則第5条第2項に基づく競争入札参加資格者名簿に登録	現時点で競争入札参加資格に申請をしている状況だが、交渉開始前までに競争入札参加資格に登録されていればよいか	参加資格に記載の要件は、参加申請書提出時点でのものとなります。参加申請書提出時点で、名簿登録が完了していない場合、参加資格要件を満たしません。

質疑No.	該当資料	該当箇所	質問内容	回答
9	公募型プロポーザル実施要領	8-(1) 横須賀市契約規則第5条第2項に基づく競争入札参加有資格者名簿に登録	質疑No. 1に関連し 共同事業者について参加申請を行う場合は、共同事業者のうち一社が競争入札資格を有し、もう一社が競争入札参加資格の申請中状況でも申請が可能か	共同事業者で参加される場合は、共同事業者の構成企業すべてが競争入札参加資格に登録されている必要があります。 なお、共同事業者で参加申請を行う場合は、以下の条件を付します。 ① 共同事業者の構成員が単体業者又は他の共同事業者の構成員として、本プロポーザルに参加しないものであること。（誓約書（様式6）を提出すること。） ② 共同事業者は幹事業者を選定し、幹事業者を共同事業者の代表者とする。こと。（協定書（様式7）の写しを提出すること。） （様式6、7は4月14日までに横須賀市ホームページ内の以下のページに掲載します。 <a href="https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/0832/nyuusatu/callcenter_proposal.html">https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/0832/nyuusatu/callcenter_proposal.html</a> ）
10	企画提案書作成要領	3-(1)イ A4サイズとし、ページ数は50ページ以内とする また、提案書とは別に提案の概要がわかる「提案書サマリー」を作成すること。 提案書サマリーはA3サイズとし、ページ数は2ページ以内（表紙は含めない）とする。	提案書のページ数は50ページ以内と規定されているが、表紙と目次を含まず、印刷設定を2in1で印刷し50枚（計100ページ）で提案してよいか	ページ数は50ページ以内です。電子データと紙版は同一ものご提出頂きます。いかなるファイル形式であれ、特別な印刷設定することなく、提出されたデータを紙版に印刷すると50ページになるようにご提出ください。 例えば、pptxのデータで100ページあるものをそのままご提出された場合は不可ですが、pptxを2in1で50ページにし、それをpdfに変換して提出されれば可です。ただし、プレゼンテーションでも同一の資料にてご説明いただきます。企画提案書提出時に2in1の資料であれば、プレゼンテーション時も2in1の資料にてご説明いただきます。
11	評価項目	2-③ クラウドサービスを利用する場合、要件を満たし、提供事業者やサービス内容が具体的に記載されていること	評価項目に「提供事業者やサービス内容が具体的に記載されていること」とあるが、企画提案書に使用予定のシステム名や企業名について記載してもよいか また、質問書で質問し回答いただいた横須賀市様で使用しているシステム名についても企画提案書に記載してもよいか	使用予定のシステムについては、システム名やシステム開発会社名、本市で使用しているシステム名について、企画提案書に記載して構いません。
12	横須賀市コールセンター等運営業務委託仕様書（基本）	6-(2)横須賀市上下水道局代表電話交換 上下水道局代表電話交換では、横須賀市の水道及び下水道サービスに関する問い合わせ受付を行い、問合せ内容に応じて、上下水道局内の適切な所管担当へ転送を行う。	上下水道局様のネットワーク環境はLG-WAN環境または一般のネットワーク環境どちらを利用されているか	LG-WAN回線を使用しています。
13	横須賀市コールセンター等運営業務委託仕様書（基本）	7-(1)-イ 次の電話番号について、ボイスワープ等により「(ア) 電話番号 046-822-4000」へ着信するよう措置をとること。なお、期間は別途本市と協議すること。 ・電話番号 046-822-2500（現行の横須賀市コールセンター）	現行の『046-822-2500』の利用停止については、横須賀市様から市民の皆様に対しホームページ等で周知対応は行うことを予定しているのか また、『046-822-2500』の電話番号あてにかかってきた電話に対し、該当電話番号が変更されたことのアナウンスメッセージを流したほうがよいか	外部に向けた周知は、ホームページや広報紙等で行う予定です。 7-(1)-イに記載の措置をとることは必須ですが、アナウンスメッセージを流すことは必須ではありません。
14	横須賀市コールセンター等運営業務委託仕様書（基本）	7-(1)-ウ受託者の提案において、イベント開催情報案内専用ダイヤルなどの上記（ア）とは別番号を設けて運用することを妨げないものとする。ただし、この場合の電話番号及び運用方法等については、事前に本市と協議のうえ決定するものとする。	構築時の参考とするため、入電実績で示された「イベント・観光・スポーツ・歴史」カテゴリすべてがイベント開催情報案内が必要となると認識しているが、あついているか また、異なっている場合、イベント開催情報案内が対象となるカテゴリのみの月間入電数について共有いただきたい	入電実績で示された「イベント・観光・スポーツ・歴史」カテゴリすべてがイベント開催情報案内が必要となるわけではありません。大規模なもの、屋外で実施されるものなど、その都度、本市から対応を依頼します。 ご提供した入電実績について、イベント開催案内を行った入電カテゴリのみを抽出したものはなく、入電件数は集計していません。イベントの参加者数も万単位から数十人までさまざまです。なお、令和3年度にイベント開催情報案内の対応をコールセンターに依頼したイベント数は62件です（入電数ではなくイベント数）

質疑No.	該当資料	該当箇所	質問内容	回答
15	横須賀市コールセンター等運営業務委託仕様書(基本)	9-一次解決率について補足 入電した問合せに対して、各所管へエスカレーションせず回答した問合せの割合 [計算式] (オペレーターによる一次解決件数) / (総応答件数) × 100 [補足事項] (総応答件数) = (応答した件数 - 職員からの電話・その他※) ※その他: 営業電話、間違い電話、ワン切り等 <一次解決件数に含めるもの> ・完了: F A Q や W e b サイト等を参照して完了した案件 ・一部完了: 複数の問合せ内容に対し、一部の F A Q 等を基に一部完了した案件 ・転送 F: F A Q の記載指示により関係所管へ転送した案件 <一次解決件数に含めないもの> ・取次: 内線指定、職員指定及び組織指定(課、係等) ・転送: F A Q や W e b サイト等に情報がなく、職員へ対応依頼した案件	一次回答件数に含めないとされた、取次、転送に該当する対応は、総応答件数に含め計算する認識であっているか	貴社のご認識の通りです。
16	横須賀市コールセンター等運営業務委託仕様書(基本)	12-(1)-ウ 業務連絡用としてコールセンターの受付電話番号とは別回線の電話機を1台以上、業務スペース内に設置すること。	業務連絡用電話機については、通話録音機能は不要と考えるがその認識であっているか	貴社のご認識の通りです。
17	横須賀市コールセンター等運営業務委託仕様書(基本)	12-(1)-コ 内線電話への転送方式は、本庁舎電話交換機(メーカー名: 富士通、機種名: LEGEND-V、型番: SC1361A1)での付加番号ダイヤルイン方式とする。ただし、本庁舎電話交換機的设计及び設定、接続試験は別途、本市と本庁舎電話交換機の保守事業者との契約に基づき実施するものとする。	構築時の参考とするため、電話交換機の保守事業者についてお教えいただくことは可能か また、こちらから連絡や情報収集を行っても問題はなにか	電話交換機の保守事業者はNTT東日本です。 電話交換機保守事業者との調整は、本プロポーザルにて決定した受託事業者が、詳細について協議するものと認識しています。
18	横須賀市コールセンター等運営業務委託仕様書(基本)	12-(4)-ア コールセンターの受付 F A X 番号 (046-822-2539) に送信される F A X を受信できる機能を有すること。	FAXの受信は、受信できる状況を保てるものとし、紙での受信ではなくデータでの受信対応でも問題がないか	問題ありません。
19	横須賀市コールセンター等運営業務委託仕様書(基本)	12-(4)-オ 本市職員とコールセンター間で互いに F A X 送受信による業務連絡ができること。	横須賀市職員様とコールセンター間でのFAXやり取りのため、FAX用専用線を別途用意する解釈でよいか	仕様では、本市職員とコールセンターで互いにFAX送受信できればよく、専用回線は求めていません。
20	横須賀市コールセンター等運営業務委託仕様書(基本)	12-(5)-ア 専用端末は、本市(広報課事務室内)及びコールセンター(業務スペース内)に各1台を設置すること。ただし、本仕様の要件を満たすために必要な場合においては、最小限な範囲で複数台の設置を認めるものとする。	LG-WAN環境下でも、コールセンターと同一の対応管理内容が確認できれば、専用端末は不要か もしくは、一般回線接続の専用端末が必要ということか 合わせて、一般回線接続の端末が必要となる場合、各課毎設置が必要か	仕様を満たせば専用端末についてはLG-WAN環境か、一般回線接続かを問いません。設置台数については、広報課とコールセンターに各1台を設置することとし、各課への設置は求めていません。 なお「12-(5)-キ」に記載の通り、本市と協議の上、仕様を満たす専用端末によらない代替手段がある場合は、専用端末に代えて導入することができます。
21	横須賀市コールセンター等運営業務委託仕様書(基本)	16-(6)-イ 受託者が業務の一部を第三者に委託するときは、事前に委託内容及び委託先の名称、その他必要な事項を本市へ報告し、承認を得ること。	再委託を行う場合、再委託先の報告タイミングは、契約締結時または企画提案時に報告を行う必要があるか	再委託は受託業務をどのように行うかにかかわることであり、業務内容やその運用は、ご企画提案にてご提案ください。 なお、再委託する事業者名の報告は必須ではありませんが、企画提案での選考に際して、評価するために質問することがあります。
22	横須賀市コールセンター等運営業務委託仕様書(構築)	7-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。	構築時の参考とするため、現在横須賀市様で利用している職員録システム名を可能であれば共有いただきたい	現時点で、本市から提供している資料を元に企画提案を行ってください。

質疑No.	該当資料	該当箇所	質問内容	回答
23	横須賀市コールセンター等運営業務委託仕様書(運営)	3-(2)-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。	構築時の参考とするため、横須賀市様で開催するイベントの担当者様より、これまでどのぐらいのタイミングかつどのような情報を連携されていたのか可能であれば共有いただきたい	現在は、イベント開催時の10日前までに登録用データを提供し、事前に準備をしています。情報の内容は、主に開催の可否に関連することとなり、イベント当日の朝に開催の可否について共有することもあります。
24	公募型プロポーザル実施要領	参加資格	該当箇所には「横須賀市契約規則第5条第2項に基づく競争入札参加有資格者名簿に登録を有すること。」と記載がございますが、こちらの「登録を有すること」の基準日はいつになりますでしょうか。また、本プロポーザル公示日(令和5年3月27日)以降に早急に申請作業を進めた場合、最短で令和5年6月1日の名簿登録となると認識しております。その場合に該当する事業者の参加希望についてどのようにお考えになりますでしょうか。以上、よろしくお願いたします。	参加資格に記載の要件は、参加申請書提出時点が基準日となるため、提出時点で名簿登録が完了していない場合、参加資格要件を満たしません。
25	横須賀市コールセンター等運営業務委託仕様書(基本)	12-(5)-ア 専用端末は、本市(広報課事務室内)及びコールセンター(業務スペース内)に各1台を設置すること。ただし、本仕様の要件を満たすために必要な場合においては、最小限な範囲で複数台の設置を認めるものとする。	LG-WAN環境下でコールセンターと同一の応対管理内容を確認できるようにした場合、横須賀市様側で何名程度アクセスする予定か	3名程度と考えます。
26	横須賀市コールセンター等運営業務委託仕様書(基本)	7-(1)-ウ受託者の提案において、イベント開催情報案内用専用ダイヤルなどの上記(ア)とは別番号を設けて運用することを妨げないものとする。ただし、この場合の電話番号及び運用方法等については、事前に本市と協議のうえ決定するものとする。	別回線の準備を必要とするかの判断のため、年間スケジュールとイベント規模について共有いただきたい	年度ごとにイベントの開催状況は異なります。規模については、花火大会、カレーフェスティバルなどは数万人単位の実績があります。現時点でお示しできる今年度のスケジュール等はございませんので過去に本市で開催したイベントを参考に検討ください。
27	公募型プロポーザル実施要領	8 参加資格(3)	参加資格について実施要項に以下のように記載がございますが、弊社は未取得でございます。しかしながら、コールセンターも通常業務で行っている会社でもあります。プライバシーマークで代用することはできないでしょうか。是非手を上げさせて頂きたく、確認とお願いでございました。ご回答お待ちしております。 8 参加資格 (3) 国際標準化機構(ISO)に参加している認定機関により認定された審査登録機関による ISO/IEC 27001 認証を取得していること。	プライバシーマークで代用することはできません。実施要領「8 参加資格」については、参加申請書提出時にすべての資格を有している必要があります。
28	仕様書	P.1-2 委託目的 「当事業ではDX推進の取組みの一環として、業務の棚卸とサービスの見直しを行い、デジタル技術の積極的な活用による市民サービスのさらなる向上と職員の生産性向上を目指している。」	貴市ではどのようなDX推進活動を行っていますでしょうか。当事業においてどのようなデジタル技術の活用を想定されていますでしょうか。また、新技術導入時の費用は本件委託費用に含まれるのでしょうか。	本市では、テレワーク環境の整備、ペーパーレス化、「書かない窓口」など多方面からDXを推進しています。多様な事業者様から様々な提案、アイデアを頂くことも多く、本プロポーザルでも、予算上限額内で聖域なくご提案いただきたいと考えております。本プロポーザルで企画提案されるものは、仕様書に記載の予算上限額内で実施可能なものをご提案ください。契約締結後、コールセンターを運用していく中での新規提案については、提案を採用するに際して、新たな費用負担が生じる場合は、基本的に本市が予算措置を行い費用負担を行うこととなると思われます。「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仕様書(基本)」P.3-(2)に記載の通り、費用負担について、受託事業者と合意がなく導入を決定することはありません。
29	仕様書	P.2-4-(4) システム等のデータ更新及び運用保守 「ア FAQシステムのデータ更新(新規FAQの追加、既存FAQの更新等)」 「イ 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)」	更新データの授受方法は、どのような形式になりますでしょうか。	「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仕様書(基本)」P.10-12-(5)に記載の専用端末です。
30	仕様書	P.4-8 対応言語 「対応言語は、日本語または英語とし、利用者の言語に合わせて対応すること。」	英語以外の言語話者の対応は不要と考えてよろしいでしょうか。	仕様では貴社のご認識の通りです。ただし英語以外の言語話者の対応をご提案いただくことも可です。

質疑No.	該当資料	該当箇所	質問内容	回答
31	仕様書	P.4-7-(2) 通信回線の取り扱い 「ア電話回線の設置にあたっては、本市の転送先との通話料金が課金されないようにするため（内線化）、回線キャリアや回線の種類、名義については、本市と協議し敷設すること。」	貴市交換機側にV o I Pゲートウェイ等の機器設置を想定しておりますが、可能でしょうか。 既存のマシンルームのサーバラックに相乗りさせて頂いても問題ありませんでしょうか。 また、電源については無償供与となりますでしょうか。	電源については、無償供与となります。 そのほかのご質問については、次期受託事業者が決定した後、本市、保守業者、次期受託事業者との協議となります。
32	仕様書	P.5-9 一時解決率について補足 「<一次解決件数に含めないもの> ・取次：内線指定、職員指定及び組織指定（課、係等） ・転送：F A Q やW e b サイト等に情報がなく、職員へ対応依頼した案件」	「取次ぎ」と「転送」の際に関して、以下の認識でよろしいでしょうか。 ・取次ぎ：市民から具体的な内線番号・職員名・組織名を指名された件数 ・転送：具体的な指名がなくセンター判断で貴市へ依頼した件数	貴社のご認識の通りです。
33	仕様書	P.6-10-(1) 運営場所 「イ 災害時等におけるB C P（事業継続計画）対策として、別拠点または複数拠点での臨時的または一時的な運用は認めるものとする。」	B C P対策においてクラウドP B Xを利用することは可能でしょうか。	本仕様および本市の情報セキュリティに関する規定等を満たせば、BCP対策かどうかを問わず、クラウドPBXを利用することは可能です。
34	仕様書	P.6-10-(3) 業務スペース	他の業務と同じ室内（パーティションで分けを実施）での業務実施は可能でしょうか。	他の業務と同じ室内での業務実施は可能です。ただし、仕様で求めていることを担保してください。なお、完全なオープンスペースで、本市コールセンターの従事者以外が、本市のコールセンター業務に関わる内容を知ってしまうことなどが無いようにしてください。
35	仕様書	P.8-12-(1) 電話機器 「ウ 業務連絡用としてコールセンターの受付電話番号とは別回線の電話機を1台以上、業務スペース内に設置すること。」	本業務専用の電話機になりますでしょうか。 また携帯電話・スマートフォンの利用は可能でしょうか。	専用でなくとも可です。 また、携帯電話・スマートフォンの使用も可です。
36	仕様書	P.8-12-(1) 電話機器 「オ 電話機は多機能電話機とし、自動オンフック（受話器を置いたままの）発信、再ダイヤル、保留、転送処理などが容易に行えるようにすること。」	ソフトフォン（P C上で稼働する電話アプリケーション）を利用した運用は可能でしょうか。	仕様および本市の情報セキュリティに関する規定等を満たし、かつ、通話品質が保たれれば可能です。
37	仕様書	P.9-12-(1) 電話機器 「サ ナビダイヤル（0570）、フリーダイヤル（0120）、携帯電話（070、080、090）への転送もできる機能を有すること。」	ナビダイヤル、フリーダイヤルへの転送はどのような場合に発生しますか。 また、転送時の通話料金の負担先はどちらになりますでしょうか。	ナビダイヤル、フリーダイヤルへの転送は、例えば臨時的に本市が別途のコールセンター（給付金やワクチン）などを立ち上げた場合の転送先として想定しています。 また転送時の通話料金は本事業の受託事業者にてご負担いただきます。
38	仕様書	P.9-12-(2) 音声自動応答装置（I V R） 「エ 本市の指定するイベント等について、本市が指定する時間帯（受付時間外及び積滞時）にイベント開催情報の音声アナウンスを流す機能を有すること。」	貴市が指定する時間外の時間帯は何時頃を想定されていますでしょうか。 深夜や早朝の場合、当業務執務室外から遠隔操作による音声発出操作作業は可能でしょうか。	時間外とは、仕様書P.2-5-(1)に記載する横須賀市コールセンターの運営時間以外の時間を指します。 執務室以外からの遠隔操作については、実施に際して本市と協議してください。
39	仕様書	P.10-12-(5) 専用端末 「ウ 各専用端末は、外部からの不正アクセス等の影響を受けない閉域ネットワーク（100Mbps以上）で接続すること。」	閉塞ネットワークとは閉域網（V P N）による接続が要件となりますでしょうか。 F Wによるセキュリティ対策及び接続先ポート制限などによるネットワークでの利用は可能でしょうか。	閉域網（V P N）による接続が要件となります。
40	仕様書	P.10-12-(5) 専用端末 「カ 市に設置した専用端末は、応対管理システムの検索、閲覧ができる機能を有すること。また、通話録音を受付日時や対応したオペレーターなどの条件により検索、再生（聞き取り）できる機能を有すること。」	専用端末は複数台の設置は可能でしょうか。	「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仕様書（基本）」P.10-12-(5)-アに記載の通り、「専用端末は、本市（広報課事務室内）及びコールセンター（業務スペース内）に各1台を設置すること。ただし、本仕様の要件を満たすために必要な場合においては、最小限な範囲で複数台の設置を認めるものとする。」となります。複数台設置する場合は、協議してください。

質疑No.	該当資料	該当箇所	質問内容	回答
41	仕様書	P.12-16-(3) 「本市の契約規則第30条(契約保証金)及び同規則第31条(契約保証金の免除)に定めるところとする。」	貴市契約規則第31条(3)に定める契約保証金の免除について、「契約を履行しないこととなるおそれがないと認められるとき」の定義をお示しください。	個別具体的な定義などはございません。案件ごとに総合的な判断となります。
42	構築フェーズ仕様書	P.5-6 FAQシステムの運用体制の構築	実証実験中の貴市FAQシステムの導入が見送りとなった場合は、受託者が準備するFAQシステムを利用する認識でよろしいでしょうか。	6. FAQシステムの運用体制の構築に記載のとおり、本市が指定するシステムを利用することを前提とします。
43	構築フェーズ仕様書	P.5-7 職員録検索システムの構築	職員録検索システムは応対効率化のため、応対管理システムに統合した運用とすることは可能でしょうか。	本市が提供するデータを事業者様が使用する応対管理システムにインポートするなどして運用することは可能です。
44	運営フェーズ仕様書	P.1-1-(2) スキル要件 「ア 運営統括責任者」	運営統括責任者は他業務との兼務も可能でしょうか。	仕様をみれば、他業務との兼務は可能です。
45	運営フェーズ仕様書	P.7-4-(3) その他 「ア 新規提案」	提案採用となった場合の導入費用(初期費・運営費用)は委託費用に含まれますでしょうか。また、提案内容は貴市DXに貢献するものであれば、市政対象分野は問いませんでしょうか。	本プロポーザルで企画提案されるものは、仕様書に記載の予算上限額内で実施可能なものをご提案ください。 契約締結後、コールセンターを運用していく中での新規提案については、提案を採用するに際して、新たな費用負担が生じる場合は、基本的に本市が予算措置を行い費用負担を行うこととなると思われま。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仕様書(基本)P.3-(2)に記載の通り、費用負担について、受託事業者と合意がなく導入を決定することはありません。 提案内容はP.7-4-(3)に記載の通り「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」です。なお、分野は問いません。
46	運営フェーズ仕様書	P.7-5-(3) IVRの設定変更	IVR設定変更の頻度はどの程度を想定されていますでしょうか。またセンターへの変更連絡は変更の何日前程度を想定されていますでしょうか。	イベントの開催状況や社会情勢などによるところが大きく、不定期なものになるかと思えます。コールセンターへの変更連絡は事前に把握しているものであれば10日前程度のご連絡を想定しています。
47	運営フェーズ仕様書	P.8-5-(4) システム運用保守業務	各種データの保存期間は具体的に何日間になりますでしょうか。削除時に提示する削除証明書などのフォーマットはございますでしょうか。	ご提案の内容によって保存されるデータの種類の異なると思えますので、それぞれ協議させていただきたいと思えます。なお、削除証明書のフォーマットはございません。
48	音声IVR構成.pdf	構成図	IVRで外線転送することは想定されていますでしょうか。	臨時のコールセンターが立ち上がった時などに想定されます。
49	様式5-1 コールセンター類似業務実績表	提出期間：令和5年3月27日(月)～4月19日(水)	企画提案書等作成要領1(1)に提案書提出時に当様式の添付と指定がありますが、当様式下段に提出期間は4月19日までと記載があります。提出期限についてご教示ください。	様式下段の記載に誤りがございました。正しくは、企画提案書等作成要領1(1)に記載のとおり、提案書提出時に当様式の添付が必要となりますので令和5年5月23日が締め切りとなります。HPに掲出しているファイルは4月14日に修正版に差し替えます。
50	横須賀市コールセンター運営業務委託仕様書(基本)	7 受付番号、通信回線、利用料金 (1) 受付電話番号及びFAX番号 ア 利用者からの問い合わせ等の受け付けを行う電話及びFAX番号は、次のとおりとする。 (ア) コールセンター 電話番号 046-822-4000 FAX番号 046-822-2539 (イ) 上下水道局代表電話 電話番号 046-823-2125	受付媒体として、メール環境のご準備は不要という認識で合うでしょうか。	仕様において、コールセンターにおけるお問合せ受付媒体として、メール環境の整備は求めています。

質疑No.	該当資料	該当箇所	質問内容	回答
51	横須賀市コールセンター運営業務委託仕様書（基本）	4 委託内容 (1) コールセンター等構築業務 イ 電話基盤、ネットワーク等の構築	通信回線（電話、FAX、データ）は、お客様からの受付用、貴市との連携用、受託者事業運用のすべてにおいて、本事業仕様を踏まえた適切な回線キャリアや回線種類を選定し、初期費用（開通工事・移転工事費など）および運用費用のすべてを仕様書P2予算上限額に含めるという認識で合うでしょうか。 提示費用外に該当する範囲があればご教示ください。	貴社のご認識の通りです。
52	(別紙7) 電話回線図（イメージ）	構成図（イメージ図）	本構成図における接続形態やチャンネル数は、記載内容をみることが必須要件になるでしょうか。 それとも、本資料は参考であり、本事業仕様を踏まえてより最適な構成が想定される場合は内容変更のご提案をして良い範囲ということでしょうか。	本資料は参考であり、本事業仕様を踏まえてより最適な構成が想定される場合は内容変更のご提案をさせていただいて構いませんが、構築費用については予算上限額内での対応となります。
53	横須賀市コールセンター運営業務委託仕様書（基本）	12 電子情報機器要件 ア 専用端末は、本市（広報課事務室内）及びコールセンター（業務スペース内）に各1台を設置すること。ただし、本仕様の要件を満たすために必要な場合においては、最小限な範囲で複数台の設置を認めるものとする。 ウ 各専用端末は、外部からの不正アクセス等の影響を受けない閉域ネットワーク（100Mbps以上）で接続すること。	左記構成に必要な機器及び閉域ネットワークについて、初期費用と運用費用を含めるという認識で合うでしょうか。	貴社のご認識の通りです。
54	横須賀市コールセンター運営業務委託仕様書（構築）	6. FAQシステムの運用体制の構築 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。	評価の結果、正式運用することが確定しなかった場合においても、FAQシステムの構築や公開は本事業には含まれないという認識で合うでしょうか。	貴社のご認識の通りです。
55	横須賀市コールセンター運営業務委託仕様書（運営）	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) FAQシステムのデータ更新（新規FAQの追加、既存FAQの更新等）	本業務は、どの端末から実施するのでしょうか。 センター内専用端末からでしょうか。それともインターネット接続端末からでしょうか。	センター内専用端末を想定しています。
56	横須賀市コールセンター運営業務委託仕様書（基本）	9. サービス品質要件 (1) 横須賀市コールセンター 職員満足度/利用者満足度	満足度収集方法はどのようなイメージでしょうか。 （定期的なアンケート、問合せ完了時の満足度調査等） また、現在すでに実施している手法があればご教授いただきたいです。	仕様を満たす内容でご提案ください。 現在実施しているものについて、職員満足度は調査していません。利用者満足度は、お客様との終話時にコールセンターの責任者が聞き取りして調査しています。
57	横須賀市コールセンター運営業務委託仕様書（構築）	5. 対応管理システムの構築	現状実証を行っているFAQシステムとの連動性は本件では鑑みない想定でよろしいでしょうか。	システムの連動させることを必須として求めていません。しかしながら、対応管理システム、FAQシステムは効果的に運用することが望ましいと考えています。

質疑No.	該当資料	該当箇所	質問内容	回答
58	(別紙2) 横須賀市代表電話交換稼働実績表	3. 令和3年度 上下水道局代表電話 受付件数	本件でコールセンタと統合する代表電話については、「上下水道局代表電話」のみの認識でよろしかったでしょうか。 また、実績においても、「上下水道局代表電話 受付件数」に該当する部分の認識でよろしいでしょうか。	本件では、現在のコールセンター(046-822-2500)と市役所代表電話(046-822-4000)を統合し、番号は046-822-4000に統一します。 統合後の046-822-4000はコールセンターとして持つお問い合わせに回答するオペレーターが対応します。 上下水道局代表電話は、統合せず、電話番号046-823-2125は現状のまま残ります。こちらは代表電話であり、お問い合わせに対する回答は求めません。  コールセンター +市役所代表電話 =コールセンター (お問い合わせへの回答あり)  上下水道局代表電話 =上下水道局の代表電話 (転送)  となります。提示した実績についても上記でお考え下さい。
59	横須賀市コールセンター等運営業務委託企画提案書等作成要領	3 提案書等書類作成上の注意点 (1) 提案書【提出部数：11部+データ】 イ A4サイズとし、ページ数は50ページ以内とする また、提案書とは別に提案の概要がわかる「提案書サマリー」を作成すること。 提案書サマリーはA3サイズとし、ページ数は2ページ以内(表紙は含めない)とする。	提案書(A4サイズ)、サマリー(A3サイズ)ともに、縦、横の指定はないでしょうか。	縦、横の指定はございません。
60	横須賀市コールセンター等運営業務委託企画提案書等作成要領	3 提案書等書類作成上の注意点 (3) 構築作業実施計画書(スケジュール表を含む) 【提出部数：11部+データ】 (5) 今後の自治体における総合コールセンターのT o B e 【提出部数：11部+データ】	縦、横の指定はないでしょうか。	縦、横の指定はございません。
61	(別紙5) イベント予約画面(イメージ)	(別紙5) イベント予約受付システム(イメージ)	コールセンターの業務は、開催情報の案内と、IVRでの案内との認識です。予約受付システムの操作方法についての案内も含まれるため、本資料を参考にご提示いただいたという認識で合うでしょうか。	「横須賀市コールセンター運営業務委託仕様書(運営) P.5 3-(5) 講座・教室等の申込受付」を行う際の参考として、(別紙5) イベント予約受付システム(イメージ)を添付しました。
62	(別紙3) 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。	お客様指定のFAQシステムの詳細(提供事業者名・パッケージシステム名・その他)について基本情報の提供はいただけますでしょうか。	現在、実証実験中のFAQシステムについては、 <a href="https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/0832/nagekomi/20221117_helpfeel.html">https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/0832/nagekomi/20221117_helpfeel.html</a> をご参照ください。
63	(別紙2) 横須賀市代表電話交換稼働実績表	5 令和3年度 後処理手数・対応時間	市役所代表電話、上下水道局のどちらにも記載されている平均時間は、通話時間と後処理時間の合計という認識でよいでしょうか。	貴社のご認識の通りです。 ただし、市役所代表電話、上下水道局代表電話はともに代表電話であるため、後処理は転送先の記録程度です。
64	横須賀市コールセンター運営業務委託仕様書(基本)	12 電子情報機器要件 (2) 音声自動応答装置(IVR) エ 本市の指定するイベント等について、本市が指定する時間帯(受付時間外及び積滞時)にイベント開催情報の音声アナウンスを流す機能を有すること。ただし、同一日において最低8件以上のイベントに対応し、それぞれ開催、中止、順延などの最低10種以上の開催情報等のアナウンス設定が可能な機能及び拡張性を有するとともに、本市の指示に従い速やかに設定の変更、削除が行えること。	IVRは、受付時間外及び積滞時に各1種類を流す対応を実施するという認識でよいでしょうか。	貴社のご認識のとおりを想定しております。 仕様を満たす機器をご用意ください。なお、運用については、企画提案で提案いただければと思います。

質疑No.	該当資料	該当箇所	質問内容	回答
65	横須賀市コールセンター運営業務委託仕様書（基本）	12 電子情報機器要件（2）音声自動応答装置（IVR）エ 本市の指定するイベント等について、本市が指定する時間帯（受付時間外及び積滞時）にイベント開催情報の音声アナウンスを流す機能を有すること。ただし、同一日において最低8件以上のイベントに対応し、それぞれ開催、中止、順延などの最低10種以上の開催情報等のアナウンス設定が可能な機能及び拡張性を有するとともに、本市の指示に従い速やかに設定の変更、削除が行えること。	「ただし、同一日において最低8件以上のイベントに対応し、それぞれ開催、中止、順延などの最低10種以上の開催情報等のアナウンス設定が可能な機能及び拡張性を有する」は、前提としてIVRには1種類のガイダンスを流すが、時間帯によってガイダンスを変えることで、10種類以上に対応する。という対応で問題ありませんでしょうか。	貴社のご認識のとおりを想定しております。仕様を満たす機器をご用意ください。なお、運用については、企画提案で提案いただければと思います。
66	横須賀市コールセンター運営業務委託仕様書（構築）	2. プロジェクト管理（2）現行受託者からの業務の引き継ぎ	新しく構築予定の応対管理システムで過去データの移行作業は発生する見込みでしょうか？その際のデータ量をご教授ください。	発生する可能性はあります。ただし、移行するデータは継続対応が必要なお客様との対応記録になるかと思えます。
67	横須賀市コールセンター運営業務委託仕様書（構築）	7. 職員録検索システムの構築	職員検索システムは市様職員と上下水道様職員の各々別システムで2種類が必要でしょうか。（お客様対応の効率化の視点での提案で問題ないでしょうか？）	2種類が必要ではありません。お客様対応の効率化の視点での提案で問題ありません。
68	（別紙1）横須賀市コールセンター稼働実績	1 令和3年度 受付件数	回答件数④は、基本仕様書に記載されている＜一次解決に含めるもの＞である、「完了」「一部完了」「転送F」の件数でしょうか。他の件数も入っているでしょうか。入っている場合、項目内訳は開示可能でしょうか。	回答件数④には、仕様書記載の「完了」「一部完了」「転送F」に加えて、特定の内線番号、特定の職員への転送、仕様書でいうところの「取次」が含まれます。内数は集計しておりません。
69	（別紙1）横須賀市コールセンター稼働実績	5 令和3年度 後処理手数・対応時間	後処理手数時間ですが、4月：2分23秒 3月：0分36秒と差分がありますが、なにか記録内容を簡素化した等の仕組みを大きく変えたといった対応はされていませんか。	現行の事業者が、使用している応対管理システムのリプレースを行ったためです。
70	（別紙1）横須賀市コールセンター稼働実績	1 令和3年度 受付件数	5月が他月と比較し、着信数が増加していますが、特異なコール増加要因はなにかありましたでしょうか。	令和3年5月は、新型コロナウイルス感染症のワクチン接種の受付が始まったため着信数が増加しています。
71	（別紙5）イベント予約画面（イメージ）	（別紙5）イベント予約画面（イメージ）	イベント予約システムは、コールセンターにて予約人数の確認や、キャンセル、変更の対応も可能という理解でよろしいでしょうか。	貴社のご認識の通りです。
72	横須賀市コールセンター運営業務委託仕様書（構築）	6. FAQシステムの運用体制の構築	提供されるFAQシステムでは、外部公開用、内部用などに利用用途を分けられるシステムでしょうか。あくまで外部公開用FAQのみの利用用途でしょうか。	外部公開用のFAQとなります。
73	委託仕様書（基本）	7-（2）	参考までに「回線キャリア」「回線の種類」をご教示いただけますでしょうか。	回線キャリアはNTT東日本です。回線の種類は「ひかり電話」です。
74	（別紙1）横須賀市コールセンター稼働実績 （別紙2）横須賀市代表電話交換稼働実績	-	英語（その他言語もあれば）での対応件数についてご教示ください。	令和3年度実績で英語対応117件です。その他の言語での対応はありませんでした。
75	委託仕様書（基本）	12-（4）	コールセンター側での受信方法についてですが、FAX番号（046-822-2539）からボイスワープでコールセンター側のFAXで内部受信できるようにするような想定で問題ないでしょうか。	貴社のご認識のとおり、市役所の046-822-2539に入電したFAXをコールセンターへ転送して受信する想定です。

質疑No.	該当資料	該当箇所	質問内容	回答
76	委託仕様書 (基本)	12- (5)	専用端末の利用用途としては、対応履歴の確認等を行うものと認識しておりますが、「応対管理システム」とは貴市所定のシステムとなりますでしょうか。若しくは弊社設置のシステム（若しくは同等のデータ）を閲覧する想定となりますでしょうか。	応対管理システムについて、本市指定のシステムはございません。企画提案にてご提案ください。
77	委託仕様書 (基本)	16- (6) -ア	「業務のすべて及び大部分を～」が指すものとしては、今回は電話オペレーターの稼働を指していると理解しておりますが、その認識で問題ないでしょうか。	貴社のご認識の通りであると考えます。なお、契約ごと、再委託内容ごとに判断することになりますので、オペレーターの稼働以外であっても、業務のすべて及び大部分に該当する場合があります。
78	横須賀市コールセンター等 運営業務委託 仕様書（運 営）	3- (3)	意見・要望始め、折り返し対応でのエスカレーションが発生した場合、ご報告方法としては、所定の内線番号に電話連絡になりますでしょうか。若しくはエクセル等に内容を入力した上で、メール報告になりますでしょうか。	別途、協議します。
79	横須賀市コールセンター等 運営業務委託 仕様書（運 営）	3- (4) -エ	FAX原本の保管期間は、音声データと同様2ヶ月で問題ないでしょうか。	別途、協議します。
80	(別紙1) 横 須賀市コール センター稼働 実績	-	FAXでの主なお問い合わせ内容についてご教示ください。	大部分は、イベントの申し込みです。
81	構築フェーズ 仕様書	1- (2) -ア	プロジェクト統括責任者の要件について。 PMPまたは情報処理技術者（PM）資格市保有者、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、また、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することとありますが、PMO或いは本業務と類似業務の導入に従事した経験を持つもの何れかを満たす場合でも可となりますでしょうか？	仕様で必須としているのは、「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」です。その他は望ましいものとして挙げており必須ではありません。なお、公的資格を取得している場合、評価点として考慮します。
82	仕様書（基 本）	P. 13-(2)	予算承認の時期はいつ頃になるかの情報を開示いただけますでしょうか。次年度の更新がされない場合、初期費用の残額は初年度でご精算いただけるのでしょうか。	予算承認は、市議会での予算案の議決をもって、3月下旬に行われます。これにより、同年4月以降の予算が執行できます。 費用のお支払いは仕様に記載通り行います。したがって契約の更新がない場合、契約のない年度以降は、初期費用の残額はお支払いいたしません。
83	仕様書（基 本）	P. 37-(1)-ア	現在ご利用されている電話番号は、レガシーもしくはひかり電話のどちらでしょうか。	ひかり電話です。
84	仕様書（基 本）	P. 37-(1)-イ	ボイスワープ等により、046-822-2500（現行の横須賀市コールセンター）の番号を「(ア) 電話番号046-822-4000」へ着信するよう措置をとること、と記載がございますが、046-822-2500は本庁舎の回線でしょうか。それとも設置場所は、本庁舎以外となりますでしょうか。	本庁舎の回線です。
85	仕様書（基 本）	P. 37-(1)-イ	ボイスワープ等により、046-822-2500（現行の横須賀市コールセンター）の番号を「(ア) 電話番号046-822-4000」へ着信するよう措置をとること、と記載がございますが、こちらは現行業者様と横須賀市様の調整になると思いますので、転送設定について、ご調整いただけますでしょうか。	046-822-2500、046-822-400は、両者ともに本市名義、本庁舎にある回線で、次期契約後も一定の期間、046-822-2500は残します。現行事業者との調整もあると思いますが、ご質問の内容は、次期受託事業者と本市と回線事業者で調整を行うものであると考えます。その費用や人工等も企画提案（お見積）などに見込んでください。
86	仕様書（基 本）	P. 710-(6)-ウ	提供するサービスの要求水準を一定以上保つために、第三者認証を受けていることを証明する書類の写しを提出すること、と記載がありますが、契約締結時に提出することでよろしいでしょうか。	貴社のご認識の通りです。 クラウドサービスは、次期事業者が決定し、構築を始める際に事業者様が調達を行うと認識しています。
87	仕様書（基 本）	P. 711-(1)	コンソーシアムの場合、代表の会社が全体PMとして立つ必要はないでしょうか。	共同企業体（コンソーシアム）の場合に、代表の会社が全体PMである必要はありませんが、代表の会社の役割を明確にしてください。

質疑No.	該当資料	該当箇所	質問内容	回答
88	仕様書（基本）	P. 711-(1)	コンソーシアムの場合、参加申込書を各社で提出するののみとなり、別途、共同提案書のような書類は不要でしょうか。また、代表者の定義「全体PM」は受託者側で決めてよろしいでしょうか。	参加申込書、企画提案書は、各社ごとでなく共同事業体としてご提出ください。代表者の定義等については、下記に記載した様式7をご確認ください。 共同事業体（コンソーシアム）で参加される場合は、共同事業体の構成企業すべてが競争入札参加資格に登録されている必要があります。なお、共同事業体で参加申請を行う場合は、以下の条件を付します。 ① 共同企業体の構成員が単体業者又は他の共同企業体の構成員として、本プロポーザルに参加しないものであること。（誓約書（様式6）を提出すること。） ② 共同事業体は幹事業者を選定し、幹事業者を共同企業体の代表者とする。こと。（協定書（様式7）の写しを提出すること。） （様式6、7は4月14日までに横須賀市ホームページ内の以下のページに掲載します。 <a href="https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/0832/nyuusatu/callcenter_proposal.html">https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/0832/nyuusatu/callcenter_proposal.html</a> ）
89	仕様書（基本）	P. 812-(1)-ケ、コ	外線転送想定で問題ないでしょうか。内線転送も可能ですが、別途ゲートウェイや専用線の構築が必要となり、コストが掛かる為、確認させていただきました。また内線が必須要件の場合、以下ご確認をお願いします。①内線転送用に必要なch数は、32ch想定で問題ないでしょうか。②PRI接続前提で問題ないでしょうか。	外線転送でも構いませんが、通話料金は受託事業者様にご負担いただきます。 内線転送については、必要なch数は32ch、PRI接続前提との貴社のご認識のとおりです。
90	仕様書（基本）	P. 812-(1)-コ	現在、内線接続を実現するためにゲートウェイを設置するパターンも検討中ですが、富士通様PBXにおいて、他社のPBXとの接続実績を確認するにあたり、富士通の保守業者様と連絡を取りたい為、会社名、ご担当者様、連絡先（電話番号、メールアドレス）を教えてくださいませすでしょうか。	当該機種の接続実績などの確認につきましては、機種名などの情報を提供しておりますので、それら情報もとにごメーカーなどにご確認ください。
91	仕様書（基本）	P. 912-(1)-タ	現状の想定として、横須賀市様よりご指定いただきました電話番号に着信した電話を弊社電話回線へボイスワープすることを想定して業務設計を行う予定です。横須賀市様にて対応業務を行う必要が生じた場合には、横須賀市様にてボイスワープの設定を切り替えていただくことを想定しておりますが、問題はございませんでしょうか。	例えば、災害時などに市役所本庁舎にて電話応対を行う場合を想定してのご質問として回答します。 貴社のご認識の通りです。
92		P. 1012-(5)	専用端末について、コールセンター側は不要と考えますので、庁舎側のみのご準備でもよろしいでしょうか。（コールセンター側は、CRMの閲覧も通話録音の聞き起こしも可能な為、専用端末にしなくても問題ないと考えております。）	P. 10-12-(5)-キに記載の通り、本市と協議の上、仕様を満たす専用端末によらない代替手段がある場合は、専用端末に代えて導入することができます。
93		P. 1012-(5)	専用端末を設置するにあたり、本庁舎とコールセンターを接続するための専用線を敷設する予定ですが、本庁舎側はルータまでの設計・構築で、LAN工事は仕様書に記載がございませんが、横須賀市様側でご準備いただくことでよろしいでしょうか。	専用端末を設置するための一切の費用負担、調整、作業等については、回線の敷設からLAN工事も含めて、受託事業者様にすべてご対応いただきます。
94		P. 1216-(3)	今回、貴市の契約規則第31条(3)に則り、契約保証金のお支払いは免除ということではよろしいでしょうか。	免除規定に該当する場合は、免除されます。
95		P. 1216-(6)	再委託の場合、全体設計の構築PM・音声/NWのインフラ構築・コールセンターの品質管理は弊社で担い、コールセンター運用部分は再委託で行う形でも問題ないでしょうか。本内容がふさわしくない場合、共同提案を考えております。	コールセンターの運用部分の再委託は、「大部分の再委託」に該当すると考えます。
96	(別紙7) 構成図（イメージ図）	③69ch	構成図（イメージ図）の③69chの用途は何になりますでしょうか。	本庁舎の各課につながるダイヤルインです。
97	(別紙7) 構成図（イメージ図）	付加番号ダイヤルイン番号方式	付加番号ダイヤルイン番号方式と記載されている部分は弊社側で番号を用意して横須賀市役所様へ転送するイメージで問題ないでしょうか。	貴社のご認識のとおりです。
98	(別紙) コールセンターに提供する職員録データの要件	イ データは 4,411 件、データ容量 1,230KB (2023 年 3 月 1 日現在)	コールセンターから転送する内線番号数は、いくつありますでしょうか。データには4,411件と記載がありますが、内線番号数も4,411件あるということになりますでしょうか。	資料をご提供した時点での内線数は4,411件です。ただし、人員増や組織改正などで電話の増設があった場合は変動します。

質疑No.	該当資料	該当箇所	質問内容	回答
99	(別紙1) 横須賀市コールセンター稼働実績表 (別紙2) 横須賀市代表電話交換業務稼働実績表	(別紙1) 横須賀市コールセンター稼働実績P.5 5 令和3年度 後処理手数・応対時間 (別紙2) 横須賀市代表電話交換業務稼働実績P.5 5 令和3年度 後処理手数・応対時間	提供いただきました情報について定義を確認させていただきます。■コールセンター稼働実績応対時間は通話時間かと捉えています。■保留時間は含まれておりますでしょうか。■代表電話交換業務・上下水道局記載の内容は、後処理手数時間、応対時間の合計になりますでしょうか。もし具体的な数字が取れていないようでしたら、後処理時間の目安の秒数について情報をご提供いただけないでしょうか。	コールセンター稼働対応時間について、保留時間も含まれています。平均保留時間の数字はとっていません。 代表電話交換、上下水道局代表電話交換については、後処理時間も含まれています。両者ともに代表電話であり、原則、転送のみであるため、後処理時間は転送先の記録など数秒と考えます。
100	公募型プロポーザル実施要領	10-(7)	プレゼンテーションは、PMPもしくはプロジェクトマネージャー資格保有者が実施しなければなりませんでしょうか。	プロジェクトマネージャー資格保持者である必要はありませんが、仕様書に記載の通り、本業務を受託した際に実務を担当する者が主体となつて、説明を行って下さい。
101	仕様書	P.3 7 受付番号、回線、利用料金	①コールセンターが受電する番号は 1 : 046-822-4000 2 : 046-823-2539 の電話番号に加え 3 : 046-822-2539 (FAX) の3回線で間違いありませんか？ また、入電の流れについては 市民→コールセンター→横須賀市 という流れで間違いありませんか？ (市民→横須賀市→コールセンターという流れはあり得るのでしょうか？)	実際にオペレーターが対応する番号は貴社のご認識の通りですが、現在のコールセンターの電話番号である046-822-2500は一定期間残し、その間、046-822-2500を046-822-4000に自動転送する措置をとっていただきます。 入電の流れについて、本市職員が受電し、電話対応したものをコールセンターに転送し、オペレーターの対応を求めることはありません。 なお、機械的な入電の流れは「(別紙7) 電話回線図 (イメージ)」をご確認ください。
102	仕様書	P.3 7 受付番号、回線、利用料金	現在利用している契約キャリアを教えてください。	NTT東日本です。
103	001仕様書 (基本)	p.2 4 委託内容 (4) ア	FAQシステムは、貴市所有のシステムでしょうか。FAQの追加・更新の際は所管課職員様による承認機能はあるのでしょうか。	仕様書(構築)「6 FAQシステムの運用体制の構築」に記載の通り、本市が指定するシステムを利用することを前提とします。そのシステムの場合は、広報課職員から修正内容の指示をします。
104	001仕様書 (基本)	p.2 4 委託内容 (4) ア	貴市ホームページにある、よくあるご質問とFAQシステムは別のものなのでしょうか。	同じものです。
105	001仕様書 (基本)	p.2 4 委託内容 (4) イ	職員検索システムとは、貴市から提供いただけるシステムでしょうか。もしくはデータを受領し受託者側で作成するシステムでしょうか。	受託者にて調達を想定しております。なお、職員データは本市からCSVデータにてご提供いたします。
106	001仕様書 (基本)	p.2 4 委託内容 (4) システム等のデータ更新及び運営保守業務 イ	年度末に大幅な組織名変更が変更になった場合も受託者のみで更新をかけますでしょうか。	職員検索システムは、コールセンターが業務上使用するものとなりますので、受託者のみでの更新作業となります。
107	001仕様書 (基本)	p.3 7 (1) ア	現時点において記載の受付番号 3番号は貴市市役所本庁舎内の敷設回線でしょうか。	仕様書(基本)P.3-7-(1)-アに記載の3つの電話番号はすべて本市市役所本庁舎内の敷設回線です。
108	001仕様書 (基本)	p.3 7 (1) ア	046-822-4000 の契約者(名義)は貴市、現受託者、その他のうちどちらになりますでしょうか。	本市です。
109	001仕様書 (基本)	p.3 7 (1) ア	046-822-2539 の契約者(名義)は貴市、現受託者、その他のうちどちらになりますでしょうか。	本市です。

質疑No.	該当資料	該当箇所	質問内容	回答
110	001仕様書 (基本)	p.3 7 (1) ア	046-823-2125 の契約者(名義)は貴市、現受託者、その他のうちどちらになりますでしょうか。	本市です。
111	001仕様書 (基本)	p.3 7 (1) イ	現時点において 046-822-2500 は貴市市役所本庁舎内の敷設回線でしょうか。	046-822-2500 は本市市役所本庁舎内の敷設回線です。
112	001仕様書 (基本)	p.3 7 (1) イ	046-822-2500 の契約者(名義)は貴市、現受託者、その他のうちどちらになりますでしょうか。	本市です。
113	001仕様書 (基本)	p.3 7 (2) ア	通話料金が課金されない契約であれば、受託者契約回線との固定電話番号による外線転送でもよろしいでしょうか。	外線転送でも問題ありませんが、通話料金等の費用が発生する場合は、受託事業者様のご負担となります。
114	001仕様書 (基本)	p.4 8 対応言語 p.13 16 契約に関する事項 (6)	通訳を外部のコールセンターに再委託することは可能でしょうか。	可能です。
115	001仕様書 (基本)	p.5 9 サービス品質要件 (1)	一次解決率について、代表交換業務と統合すると内線指定等の取次希望の入電が増えると予想されます。現在の代表電話の一次解決率を教えてくださいませんか。	代表電話交換は転送のみの対応となりますので、代表電話での一次解決はありません。
116	001仕様書 (基本)	p.5 9 サービス品質要件 (1)	「転送F」について、FAQに転送指示が記載されているものと推察されますが、どのようなFAQがあるのでしょうか。個人情報が含まれるものは転送指示が記載されているのでしょうか。	主に、内容が複雑なものや個人情報をもとに回答する必要があるものとなります。個人情報が含まれるもの全てのFAQに転送指示を記載していません。内容、性質ごとにご対応いただきます。
117	001仕様書 (基本)	p.6 10 運営施設 (4)	現在のコールセンターと代表電話の、それぞれの配置席数について、教えてくださいませんか。	回答は控えさせていただきます。席数は、稼働実績をもとに企画提案にてご提案ください。
118	001仕様書 (基本)	p.8 12 (1) コ	付加番号ダイヤルインによる転送ではなく、貴市本庁舎電話交換機と弊社PBXにてPBX間接続し内線番号にて転送する構成での代用は可能でしょうか。	可能です。
119	001仕様書 (基本)	p.912 電子情報機器要件(3) オペレーター端末機器	職員検索システムとは、貴市から提供いただけるシステムでしょうか。もしくはデータを受領し受託者側で作成するシステムでしょうか。	本市からCSVデータを提供しますので、受託事業者様にてシステムを作成してください。受託者が使用する職員検索システムに指定はありません。
120	001仕様書 (基本)	p.912 電子情報機器要件(3) オペレーター端末機器	以下3システムは弊社手配のオペレーター端末機器で利用する想定でしょうか。<対象システム>002仕様書 p.4~5 5 応対管理システム 6 F A Qシステム 7 職員録検索システム	貴社のご認識の通りです。
121	001仕様書 (基本)	p.10 12 (4) エ	コールセンターからの FAX送信の際、046-822-2539を通知する必要がありますでしょうか。	通知をお願いします。
122	001仕様書 (基本)	p.10 12 電子情報機器 (5)	専用端末を設置し応対管理システムの検索、閲覧を行うようですが、応対履歴管理システムをしようするのはコールセンターのみでしょうか。代表電話も応対履歴の作成は必要でしょうか。	代表電話は、転送先の履歴程度を想定しています。

質疑No.	該当資料	該当箇所	質問内容	回答
123	001仕様書 (基本)	p.1012. 電子情報機器要件(5) 専用端末 ウ	専用端末とは何の業務を行わせる端末でしょうか。	本市とコールセンターでのデータ授受など、通信連絡用を想定しています。応対記録の閲覧など、運用はご提案ください。
124	001仕様書 (基本)	p.1012. 電子情報機器要件(5) 専用端末	専用端末はMicrosoft Office以外に必要なソフトウェア、仕様はあるでしょうか。	仕様に記載以上のソフトウェアは不要です。
125	001仕様書 (基本)	p.1012. 電子情報機器要件(5) 専用端末 ウ	閉域ネットワークは、コールセンターのネットワークとは別に作成する必要があるということでしょうか。	閉域であれば一緒でも問題ありません。
126	001仕様書 (基本)	p.1012. 電子情報機器要件(5) 専用端末 ウ	閉域ネットワーク内で構築するシステムとしては何かあるでしょうか。	特にありません。
127	001仕様書 (基本)	p.1012. 電子情報機器要件(5) 専用端末 キ	応対管理システム使用のため、専用端末用の閉域ネットワークと、コールセンターのネットワークをつなぐ必要があると思いますが、接続方法の指定等はあるでしょうか。	指定はありません。企画提案にてご提案ください。
128	001仕様書 (基本)	p.1012. 電子情報機器要件(5) 専用端末 キ	横須賀市様の情報セキュリティポリシーを開示いただくことは可能でしょうか。	本市情報セキュリティポリシーは、情報セキュリティ規則及び情報セキュリティ対策基準で構成されます。情報セキュリティ規則は公開しておりますので、以下のリンクからご確認ください。 <a href="https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/reiki/reiki_honbun/g204RG00002084.html">https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/reiki/reiki_honbun/g204RG00002084.html</a>  情報セキュリティ対策基準は、公にすることにより本市の行政運営に重大な支障を及ぼすおそれがあることから原則非公開としています。協議の上、ご提供いたします。
129	001仕様書 (基本)	p.11 14 業務終了時の要件	「引継ぎを行う」とのことですが、期間について定めはありますか。	期間についても、本市及び受託者ならびに次期受託者との協議のうえ決定するものとなります。
130	002仕様書 (構築)	p.4~55 応対管理システム6 FAQシステム7 職員録検索システム	弊社で準備するシステム(ソフトウェア)に関しては以下2点のみで相違ないでしょうか。・応対管理システム・職員録検索システム※FAQシステムはご用意いただいたものを弊社のオペレーション内で運用させていただき理解しております。	貴社のご認識の通りです。
131	002仕様書 (構築)	p.5 6 FAQシステムの運用体制の構築	現行のFAQシステムは実証実験中とのことですが、万が一利用継続しないとなった場合、新たなFAQシステムをご用意いただけるのでしょうか。	代替となるものをご提供する予定です。
132	002仕様書 (構築)	p.56. FAQシステムの運用体制の構築	FAQデータのデータ更新については、貴市から提供いただけるシステムのメンテナンス機能を利用する想定で問題ないでしょうか。	導入するシステムによりませんが、メンテナンス機能があるFAQシステムを導入した場合は、貴社のご認識の通りです。
133	002仕様書 (構築)	p.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	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とのことですが、入力方法はCSVファイルなどで一括登録ができるのでしょうか。	一括入力はできません。1件ずつ入力することとなります。
134	002仕様書 (構築)	p.6 9 納品成果物	受託後に現在使用中のマニュアル類を参照させていただくことは可能でしょうか。	現在の受託事業者との協議となります。

質疑No.	該当資料	該当箇所	質問内容	回答
135	002仕様書 (構築)	p. 69 納品成果物(3)納品時	以下納品成果物には指定フォーマットやサンプルなどございますでしょうか。＜対象＞オ 関連システム共通 (応対管理、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	指定フォーマットやサンプルはありません。
136	003仕様書 (運営)	p. 1 1運営体制とスキル要件 (2) イ	スーパーバイザー (マネージャー) の現在の配置人数について教えていただけますでしょうか。	回答は控えさせていただきます。
137	003仕様書 (運営)	p. 2 1運営体制とスキル要件 (2) ウ	オペレーターの現在の配置人数について教えていただけますでしょうか。	回答は控えさせていただきます。
138	003仕様書 (運営)	p. 3 コールセンター運営業務要件 (1) オ	コールセンターにて案内を行うイベントについて、事前にご指示いただけたことですが、事前とはどの程度の日数になりますでしょうか。	現在は、約1か月前までに情報共有をしています。ただし、急遽イベント案内が必要となる場合は、速やかに共有します。
139	003仕様書 (運営)	p. 4 コールセンター運営業務要件 (2) イ	通話録音について、事前告知は行わないとのことですが、入電者より録音の有無について確認された場合は「している」と回答してよろしいのでしょうか。	回答していただいて問題ありません。
140	003仕様書 (運営)	p. 4 コールセンター運営業務要件 (2) ウ	貴市からご提供いただける刊行物は、郵送で受領するのでしょうか。広報よこすかは、市民の方より前に内容を確認させていただくことは可能でしょうか。	刊行物については、郵送とデータでの提供のどちらもあります。また、広報よこすかは、事前に提供します。
141	003仕様書 (運営)	p. 4 コールセンター運営業務要件 (2) ク	FAXについて、コールセンターから回答することが出来ない場合、FAXをスキャンしPDFとし、PDFをEメールで所管課職員様宛に送信することは可能でしょうか。	可能です。
142	003仕様書 (運営)	p. 4 コールセンター運営業務要件 (2) ケ	イベントに関連する資料 (ポスター・チラシなど) やイベント用FAQは、いただけるのでしょうか。	問い合わせが多いと想定されるイベントについては、資料及びFAQを提供します。
143	003仕様書 (運営)	p. 4 コールセンター運営業務要件 (2) シ	コールセンターで回答できず、転送させていただく場合、英語でも転送可能な部署はありますか。	ございます。
144	003仕様書 (運営)	p. 5 コールセンター運営業務要件 (2) チ	職員様指名の場合、用件等の聞き取り、係の確認などは不要でしょうか。万が一、職員検索システムで当該職員様が該当しなかった場合は、人事課様へ対応依頼してよいのでしょうか。	お客様ありきでケースバイケースになろうかと思いません。
145	003仕様書 (運営)	p. 5 コールセンター運営業務要件 (2) テ	緊急な対応が発生した場合は、当直室の連絡以外は不要でしょうか。	当直室以外への転送は不要です。
146	003仕様書 (運営)	p. 6 4 定期報告業務 (1) 随時報告	随時報告の報告手段ですが、開庁時間帯は内線でのよいのでしょうか。開庁時間帯は、公用携帯電話やEメールでの連絡もあるのでしょうか。	緊急を要する案件について、本市職員に報告が届けばよく、開庁時は内線、閉庁時は当直室へ転送となります。なお、コールセンターの応対へのご意見など、コールセンターの責に帰する内容については、閉庁時は広報課職員の携帯電話へご連絡ください。
147	003仕様書 (運営)	p. 6 4 定期報告業務 (2) 定期報告	応対履歴について、日次・週次・月次などでは、提出・報告は不要でしょうか。	本市が随時に閲覧やデータ抽出ができれば、報告、提出は不要です。

質疑No.	該当資料	該当箇所	質問内容	回答
148	003仕様書 (運営)	p.6 4 定期報告業務 (2) 定期報告	受託後に現在使用中の日次・週次・月次報告書の フォーマットを共有していただくことは可能でしょうか。	現在の受託事業者との協議となります。
149	(別紙1) 横 須賀市コール センター稼働 実績表	p.5 5 令和3年度 後処理 手数・対応時間	4月・5月の後処理手数時間の平均時間は、2分以上か かっていますが、3月には36秒となっております。こ の時間の短縮は履歴の入力ルールやシステムが変更さ れたのでしょうか。	現行事業者の対応管理システムのリプレイスによりま す。
150	(別紙1) 横 須賀市コール センター稼働 実績表	p.8 年別受付件数	FAX件数について令和2年までは1枚/日以上の受信して いるようですが、どのような内容が多いのでしょうか。 コールセンターでの回答率を教えてください。また令 和3年はFAXの受信件数が大幅に減少しています。減 少理由について、教えていただけますでしょうか。	大部分は、イベントの申し込みです。イベント申し込 みのため、代理入力のみとなり、回答率の数字はあり ません。 令和2年度のFAX件数が多いのは、コロナウイルス感 染症の抗体検査をFAXで受付したためです。
151	(別紙2) 横 須賀市代表電 話交換稼働実 績表	p.1 令和3年度 市役所代表 電話 受付件数	令和3年5月の応答率低下は、コロナワクチンによるも のと思われませんが、翌年2月の応答率 (67.4%) の低 下もコロナ関連でしょうか。	貴社のご認識の通りです。
152	(別紙2) 横 須賀市代表電 話交換稼働実 績表	p.3 3 令和3年度 上下水 水道局代表電話 受付件数	2月、3月の着信数が増加し応答率も低下していま す。例年、2月と3月は同様の傾向なのでしょうか。も しくは令和3年のみ個別の事情があったのでしょうか。	転居が多く水道に関するお問い合わせが多い月です。 例年、同様の傾向です。
153	(別紙4) コールセン ターに提供す る職員録デー タの要件	p.11 職員録データの前提要 件(2)職員録データは、～	専用端末は、横須賀市様で手配いただく端末想定で しょうか。また、専用端末からオペレーター端末機器 への職員録データの移動方法に指定はございますで しょうか。例) 指定のファイルストレージサービス、 USBメモリーなど	専用端末は受託事業者様でご用意いただけます。職員 録データの移動方法については、指定はございません が、平易で汎用性の高く、セキュリティ面でも問題な い方法をご提案ください。
154	(別紙6) IVR 振り分け (イ メージ)	-	上下水道局代表電話の入電において、料金に関する問 い合わせが選択された場合、付加番号ダイヤルインに より貴市本庁交換機配下の内線番号に転送する理解で 良いか	貴社のご認識の通りです。
155	-	-	契約書の案がございましたらご提供いただけますで しょうか。	契約書の案はございません。

以上

〒238-8550 神奈川県横須賀市小川町11番地  
横須賀市経営企画部広報課  
コールセンター担当  
電話:046-822-9814/FAX:046-822-4711  
メール: pih-mo@city.vokosuka.kanagawa.jp