

「札幌市コールセンター運営業務」入札告示に対する質問と回答

項番	P	カテゴリ	質問内容 (原文まま)	回答
1		契約形態	代表幹事会社を定めたうえでコンソーシアムとして入札に参加することは可能でしょうか。	札幌市物品・役務等事務取扱要領第94条の規定により、本業務はコンソーシアムとしての参加は認められません。
2		現行事業者からの引継ぎ	FAQ データは事前に提供頂けるのでしょうか。	Excel で見られる形式で事前に提供します。なお、現時点でも全てのFAQを「よくある質問検索サービス」にて公開しています。
3		現行業者の体制	直近12カ月間のコール・メール・FAX・Webの受付別のSV・OP在籍数、席数について教えて頂くことは可能でしょうか。	現行業者は受付別に要員を配置しておりません。概ねSVは1～2名程度、OPは5～8名程度です。
4		支払上限額	委託先決定後の内容ですが、消費税が増税となった場合、支払額は税抜価格に変更後の税率を掛けたものとなりますでしょうか。	増税後の支払額は増税後の税率を乗じて計算いたします。
5		プレゼンテーション	委託者の承認を前提とし、業務の一部を再委託とした場合、プレゼンテーションの場に再委託先の企業が同席してもよろしいでしょうか。	技術的な質問に対する回答支援等を目的に、事前に当市に連絡をしたうえで同席することは可能としますが、プレゼンテーションは入札参加業者が行ってください。
6		企画書作成全般	企画書作成要領4-(8)-ウ文字サイズは10.5ポイント以上とすること。について、説明本文は上記に準拠いたしますが、一部文字の記載がある図表を用いる際、図表内の文字サイズについては、判読に差し支えない範囲で縮尺を設定してよろしいでしょうか。	判読に差し支えないレベルで、図中のごく一部であれば構いませんが、明らかにページ数の削減を目的に文字サイズを小さくしていると判断した場合は減点の対象とします。
7	P1	3 業務内容 (1) 概要等 (エ) 3者間通話	3 者間通話が許容される一定の要件とはどのような内容でしょうか。	P4(3)ウ(7)記載の内容が要件になります。
8	P2	3 業務内容 (2) 業務場所、設備等 (ア)	仕切りは、一部ガラスや上部開口等の壁面でも可能でしょうか。 また仕切り区画の入退室管理(電子錠等)が必要でしょうか。 カメラ等の録画装置の設置は必要でしょうか。 仕切り区画什器の拡張席のMAXは、回線(23ch分)と考えて良いでしょうか。	一般的な話し声が外から聞こえるレベルの仕切りは認められません。また、ガラス仕切りにより容易に外部から資料等を覗き見できる場合も同様に認められません。 P13(8)に記載のとおり入退出管理が必要です。 カメラ等の録画装置の設置は必須とはしていませんが、設置を妨げるものではありません。 拡張席の上限は23ch分で問題あ

				りません。
9	P2	3 業務内容 (2) 業務場所、設備等 (ウ) 電話設備 (ウ) D リアルタイム モニタ機能	リアルタイムで確認する機能は、業務実施区画に閉じた環境でよいでしょうか。 コールセンターの代表番号及びFAX 番号は、札幌市様の名義で間違いありませんでしょうか。 回線については、札幌市様が場 変オーダで対応するのでしょうか。	リアルタイムで確認する機能は閉じた環境で構いません。 コールセンターの電話番号やFAX 番号は札幌市名義で間違いありません。 受託者の変更により業務実施場所が変わった場合、場所変更の申請は本市が行います。
10	P6	3 業務内容 (3) 業務の詳細について エ 主な業務内容 (ア) 電話等受付対応 B FAX およびE メール問い合わせ対応	F A XおよびE メール問合せ対応について、eOP、cnOP、krOPの記載もあるが、英語、中国語、韓国語での回答もあるということでしょうか。 (それぞれの役割には、「堪能な※※会話による応対能力を有すること」とあり、作文能力には触れられていない)	全言語 FAX 及び E メールでの回答等の対応も必要となります。
			メール問合せ業務で、メール対応履歴管理は必要でしょうか。	メール対応も全て対応履歴システムへの入力が必要です。
11	P6	3 業務内容 (3) 業務の詳細について エ 主な業務内容 (ア) 電話等受付対応 C 申請・申込等受付対応	各種イベント等における受付業務実施については、受付開始のどのくらい前に指示を頂けるのでしょうか。 また、年間スケジュール等の事前開示はいただけるのでしょうか。	担当部に対し 2 か月前までに概要を連絡するよう周知しておりますが、イベント等の性質上直前での対応依頼も存在するのが現状です。このような場合は、入電が多くなりがちな受付開始日を調整するなど電話の混雑を緩和させる運用を取っております。 また、定常的な受付は多くないため、年間スケジュールはありません。
12	P7	3 業務内容 (3) 業務の詳細について エ 主な業務内容 (ウ) 市民満足度調査	市民満足度調査の実施方法について指定はあるのでしょうか。 (現状のマニュアルに準じた実施になるか) 現行事業者の実施内容は開示していただけるのでしょうか。	貸出資料内の現状のマニュアルのとおりです。実施内容は引継ぎ内容に含まれると考えております。
13	P8	3 業務内容 (3) 業務の詳細について エ 主な業務内容 (カ) 回答に必要な情報 収集方法	積極的に収集に努めることとするが、貴市広報部等からの事前に情報連携されることはあるのでしょうか。	事件・事故関係の投げ込みは報道機関への提供と同時期に電子メール等で共有します。 また、コールセンターの電話番号が記載されるチラシ・ポスターなどの刊行物も基本的には事前に担当課から当課経由で共有されます。
14	P8	3 業務内容 (3) 業務の詳細について エ 主な業務内容 (キ) FAQ 関連業務	貴市の承諾を都度得ながらの対応になるのでしょうか。 (能動的に調査を行って受託者が判断し登録しても構わないのか。)	軽微なものや明らかな誤りの場合、担当課ホームページに新たな情報が掲載された内容の反映等は受託者の判断で修正等を行っても構いません。

				上記以外の修正や新規登録は基本的には当市の承諾を得た後での公開となります。
15	P8	3 業務内容 (3) 業務の詳細について エ 主な業務内容 (ク) マニュアル等整備	更新作業の業務ボリュームはどれくらいあるのでしょうか。	受託者が変わりシステムなどが変わったことで更新が多く必要な部分はありますが、定常的な運用開始後においては年に数回の軽微な修正がある程度です。
16	P11	4 業務実施準備 (1) 施設・設備等の整備 ア 施設の整備	実践訓練実施は原則として業務実施期間に使用する施設を整備とあるが、他ロケでの実施は可能でしょうか。	机上訓練など業務実施場所でもなくても訓練の質が下がらないと判断されるものについては可能ですが、実施訓練においては業務実施場所での実施を必須とします。
17	P12	4 業務実施準備 (1) 施設・設備等の整備 エ 実践訓練（並行稼働）	10/第3週～10/末：週3日 11月初～11/末：週7日とありますがこれは毎週指定された日数という意味でしょうか。 上記期間内のどこかで一度指定された日数という意味でしょうか。 また時期や頻度の相談は可能でしょうか。	10/第3週～10/末においては1週間のうちのどこか3日で現行業者と調整しながらの決定、11月初～11/末は毎日という意味です。上記以外の時期や頻度の調整は現行業者が可能と認めた場合のみ可能です。
18	P13	5 業務の引継ぎ (9) 本市手順に基づく運用	「本市が提供する運用手順書に記載される」とあるが、運用手順書はどのタイミングで提供いただけるのでしょうか。	該当項目は「5 業務の引継ぎ」ではなく「7 情報セキュリティ」の項目です。貸出資料に含まれる守秘義務等に関する資料のことを指します。
19	P15	10 AI（人工知能）活用の検討及び提案 (2) 業務の効率化の観点	AI でなくても、業務効率化につながるソリューション、例えば SMS の活用等をご提案することは差し支えないでしょうか。	AI 活用の検討及び提案は必須とします。それ以外に SNS の活用等を提案されることについては妨げるものではありません。
20	P1	仕様書 別紙4 サービスレベルの要求事項 3 改善要求	目標値に対し2ヶ月連続して達成できなかった場合は調査・改善を図る旨の記載があるが、10月～3月までの平均通話時間が全て目標を達成出来ていない実績となっているように見受けられます。 上記期間は常に改善指示が出ているのでしょうか。	平均通話時間について、毎月状況の確認を行い、要因が判明しており本市としても納得できるものであることから、本項目においては改善指示を出していません。 本項目以外で達成できていないものがあれば上記のとおり確認し、必要に応じて改善指示をいたします。
21	P2	仕様書 別紙5 表1 札幌市コールセンター運営業務におけるサービスレベルの評価内容 (定量的評価事項)	「FAQ システム稼働率」の平成30年度実績をご教授いただけますでしょうか。	停止はありません。100%です。
22	P2	仕様書 別紙5 札幌市コールセンター運用実績	入呼件数における英語、中国語、韓国語の対応件数をご教授いただけますでしょうか。	平成30年度の入呼実績で、英語169件、韓国語34件、中国語42件です。
23	P20	仕様書 別紙1-2 設備（電話）概要	使用するひかり電話オフィスAですが、3番号23chになります	ご認識のとおり、ひかり電話オフィスAは3番号23chです

		本業務で使用する回線等	すでしょうか。	
24	別紙 8-1	【応対履歴システム】 閲覧可能な項目は当市が指定する範囲に限定できる事。	最初に仕様を確定頂き、初期設定作業での対応を想定しておりますが、よろしいでしょうか。	契約後に仕様をお伝えし、設定していただきます。その後 IP アドレスの変更・追加が発生した場合には適宜設定変更をしていただきます（費用は受託者の負担とします）。
25	別紙 8-1	【応対履歴システム】 システムには最低限現年＋過去2年分の履歴を保持できること。	ご指示頂いた範囲より過去のデータについては、バックアップ（CSV データ等）後、システム上からは自動的に削除しても問題ないでしょうか。	システムに保持できるのでしたら除台せずに保持していただきたいですが、容量等の制約がある場合は削除しても構いません。ただし念のため事前に当市の許可を得てから削除してください。
26	別紙 8-1	【受付システム】 ウェブデザインについてはあらかじめ本市の確認を受けること。	デザインに関しましては、当社提供の FAQ 応対履歴システムの定型の公開 FAQ フォーマットを踏襲したものとなり、色味、画像（ロゴ等）の差し替え等のみの簡易な変更対応をさせて頂く想定ですがよろしいでしょうか。	アクセシビリティ等も含め仕様を満たすものであれば基本的には既存のものからの簡易な変更対応で問題ないと考えております。
27	別紙 8-1	【受付システム】 先着・抽選の申込み両方に 対応できること。	抽選とは定員の上限を設けず応募者全員を対象とする認識でよろしいでしょうか。※先着・抽選ともに定員の上限は、設定可能です。	ご認識のとおりです。
28	別紙 8-1	【アクセシビリティ対応】 JIS 規格 JIS X 8341-3:2016 の適合レベル AA に準拠するよう構築すること。	当該規格準拠の対象は市民様が閲覧される「FAQ システムの公開用 FAQ サイト」と「受付システムの公開用フォーム」との認識でよろしいでしょうか。※応対履歴システム、内部 FAQ システム等、オペレータや市職員様が利用するシステムがありますが、こちらは当該規格準拠が困難であると想定しております。	お見込みのとおり、市民向けのもののみ必須とします。
29	別紙 8-1	【非機能要件】 ウェブアクセシビリティについて	JIS 規格 X 8341-3:2016 の AA 準拠に当たってのチェックリスト作成該項目の作成・検証は、当社での実施でよろしいでしょうか。それとも、外部機関の検査を要しますでしょうか。	御社においてノウハウ等をお持ちで自社で実施できる場合は自社での実施を妨げるものではありません。
30	別紙 8-2	【履歴入力項目一覧】 No24. 「応対履歴：予備 1」、 No25. 「応対履歴：予備 2」	当該項目の運用イメージ、用途をご教示頂けますでしょうか。※初期設定にて登録する範囲と認識してよろしいでしょうか。	現在使用しておらず将来的に必要項目が増えた場合に使用するための予備項目です。初期設定にて登録する範囲としていただくことを想定しております。なお、初期値は空白や null などご用意いただくシステムの要件に合わせてください。また、既存データは全て空白と想定されますが、データ移行時に既存デー

				タをご確認いただき、空白以外のものがあれば報告してください。
31	別紙 8-1	受け付け予約システム ※参考：平成30年度ウェブ フォーム作成件数 139件	「札幌市コールセンターちょっとおしえてコール」にリンクのある、「札幌市コールセンターで受付しているインターネットで申し込み可能な事業一覧をご覧ください」にある受付事業の件数が139件という認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
32	P7	仕様書 C 申請・申込み等 受付対応	申請・申込等受付対応件数は増加傾向にあるとのことですが、今後の受付件数見込みを立てておられれば、ご教授ください。	将来的に札幌市でどのようなイベントを行うかがわからず見込みは立てられておりません。増加傾向ではありますが毎年数十%も増えているというものではありません。
33	P8	仕様書 (キ)FAQ 関連業務	一部英語表記 FAQ があるとのことですが、現時点で何件のFAQがあるのかご教授ください。	2019年7月16日時点で36件です。よくある質問検索サービストップページ下段の「English」をクリックすると現時点のFAQを閲覧できます。
34	P8	仕様書 (キ)FAQ 関連業務	現状システムに登録のある日本語のFAQが何件あるのかご教授ください。	約2,000件です。日々変動しております。
35	P8	仕様書 (キ)FAQ 関連業務	現在使用中のFAQは引き継ぎ段階で共有いただくことは可能でしょうか。 可能であれば、どのような形式で頂戴できるのかご教授ください。	質問項番2のとおりです。
36	P8	仕様書 (キ)FAQ 関連業務	FAQ整備及びFAQシステムへの登録はどのくらいの頻度での実施を想定しているかご教授ください。	1日に10件程度、微修正や新規登録があります。また、年に1度3月頃に全担当課が全FAQを確認し、年度更新が必要なものについては更新の依頼があります。
37	P8	仕様書 (ク)外国語問い合わせ	区役所通訳依頼があれば対応とのことですが、どのくらいの頻度で発生しているのかご教授ください。	平成30年度で年間約50件程度です。