

仕様書

1.名 称

コールセンターシステム構築分析等業務

2.業務の目的

本業務は、電話問い合わせ対応の効率化及び町民サービスの向上を図るため、問い合わせ内容の分析を実施し、問い合わせ内容の可視化、傾向分析並びにコア業務・ノンコア業務の整理を行うものである。

また、問い合わせ対応に必要な知識やスキルを分析するとともに、各業務の外部委託化の適否を検討し、利用者の利便性向上及び職員の対応負荷軽減に資する電話対応業務の外部委託化に向けたコールセンターシステム構築の提言を行うことを目的とする。

3.業務期間

契約締結日の翌日から令和9年3月 23 日(火)

4.履行場所

受託者事業所及び志免町が指定する場所

※通話録音データその他機密情報を取り扱う場合は、委託者が承認した場所・方法に限る。

5.業務内容

(1) 分析対象範囲

- 分析対象データは、志免町が保有する通話録音の音声データとする。
- 分析対象件数は約 1,000 件とする。
- 分析対象となる電話番号は複数課にまたがる可能性がある。

(2) 実施業務

① 分析対象の選定

受託者の複数のコンタクトセンター実績から得た知見を活かし、効果的な対象業務を選定し、委託者と協議の上決定すること。

② 通話データの整理・テキスト化・分類

- 通話録音の音声データの整理及び必要に応じたテキスト変換を行うこと。
- 音声データのテキスト化に当たっては、職員と住民の発言を明確に区別する「話者分離機能」を適用すること。
- 1 通話内に複数要件が含まれる場合を考慮し、複数要件の構造が把握できるよう整理すること。
- テキストデータから氏名、住所、電話番号等の個人特定情報(PII)を自動かつ確実に除去または置換する「個人情報マスキング処理」を行うこと。

③ 生成 AI 等を活用した問い合わせ内容の文脈分類

- 頻出キーワード抽出や単語出現頻度分析だけでなく、生成 AI(LLM/SLM 等)を活

用し、住民の真の意図や文脈を捉えた多角的分類を実施すること。

- 問い合わせ内容に対し、以下のとおり段階的な属性タグ付け(メタデータ付与)を行うこと。
 - 簡易な FAQ 対応レベル(定型案内)
 - 高度な行政判断・専門知識を要するレベル(処分・個別相談)

④ 問い合わせ内容の分析

- 主に以下の観点から分析を行うこと。
 - 問い合わせ件数
 - 通話時間
 - 時間帯
 - 曜日
 - 月別傾向
 - 問い合わせ種別

⑤ 問い合わせに係るスキル分析

- 問い合わせ対応スキル分析(コア業務・ノンコア業務の振り分け)
- 対応スキル別平均処理時間分析

⑥ 問い合わせ業務に関する外部委託化の可否の検討

- 分析結果を踏まえ、各問い合わせ業務について外部委託の適否を検討すること。
- 検討に当たっては、主に以下の観点から整理すること。
 - 対応スキルの難易度
 - 業務の専門性
 - 業務量及び変動性
 - 個人情報の取扱い有無
- 一次対応が可能な業務、二次対応として職員対応が必要な業務及び委託に不適な業務の切り分けを行うこと
- 分析結果を基に業務委託後の年間削減効果を算定すること。

⑦ 打合せ・進捗管理

- 定例打合せを定期的実施すること。
- 必要に応じて随時打合せを行うこと。
- 契約初期に分析チームを含めた打合せを実施すること。
- 中間報告・最終報告時に報告書を提出すること。

⑧ 電話対応の外部委託化に向けた支援

- ①～⑦の検討結果を踏まえ、電話対応の外部委託化に向けた委託範囲及び委託後の業務フローの提言を行うこと。なお、提言にあたっては、受託者の過去受託実績を踏まえて実施することとする。

6.再委託

- 再委託が必要となる場合は、事前に書面により本町の承認を得ること。なお、その場合においても再々委託は認めない。
- 本業務の全部又は大部分の再委託は禁止する。

- 本業務の一部を第三者に委託する場合は、受託者は、本仕様書に定める各事項を第三者に遵守させること。また、責任の所在を明確にすること。ただし、受託者の責任は回避されない。

7.通話録音音声データ等の受渡し方法(予定)

- 本町担当者が、必要データの抽出を実施する。
- 音声データ、通話履歴その他本業務で扱うデータについては、個人情報又は機密情報を含むため、本業務以外の用途には使用しないこと。
- データの受渡し方法、保存方法、アクセス権限、持出し制限等については、委託者と協議のうえ定めるものとする。

8.成果品

- 中間報告書

【報告内容】

- 本案件の位置付け
- 分析対象データの選定・検討プロセス
- 問い合わせ内容の分類結果
 - 問い合わせ分類体系(大分類・中分類・小分類)
 - 分類別構成比
 - 問い合わせ内容の対応レベル別分類結果

※令和8年9月末までに提出すること。

- 外部委託化に関する提言書

【報告内容】

- 委託対象業務
- 委託後の運営モデル
- 導入ロードマップ
- 削減効果試算

※同規模自治体における受託実績を根拠とし、一般論ではなく実績に基づく比較を具体的に示すこと。

※生成 AI 及びその他のデジタル技術の活用を含む、将来的な DX 推進施策について提言すること。

- 最終報告書

【報告内容】

中間報告書の内容に加えた以下のとおりとする。

- 問い合わせ内容の傾向分析
 - 曜日別・時間帯別傾向
 - 平均処理時間分析
 - 問い合わせ種別分析
- 問い合わせ内容のスキル分析
 - 対応スキルレベル別(コア・ノンコア業務)分析

- 対応スキル別平均処理時間分析
- 外部委託可否分析

9.参加資格

受託者は以下の実績を有すること。

- 自治体コンタクトセンター運営実績
過去5年以内に、地方公共団体、官公庁等において、電話問い合わせ対応業務又はコンタクトセンター運営業務の受託実績を有すること。
- 自治体 VOC 分析実績
過去5年以内に、地方公共団体、官公庁等を対象とした音声データを用いた VOC 分析業務実績を3件以上有すること。
※VOC 分析:住民対応等における音声データや応対履歴等を基に、問い合わせ内容や住民ニーズの傾向分析を行い、住民満足度向上や業務効率化、生産性向上等に向けた改善提言を含む報告を実施した実績

10.セキュリティ管理要件

(1) 受託者の義務

- 情報セキュリティ対策を継続的に確保すること。
- 業務で得た情報を外部へ漏らさないこと。
- セキュリティルールを町と協議して定めること。
- 契約締結前に必要書類を提出すること。
- 情報セキュリティ対策実施状況報告書等を提出すること。

(2) 情報セキュリティ確保のための仕組み

- ISMS やプライバシーマーク等の認証取得
- 情報セキュリティポリシー及びガイドライン等の整備・運用
- 十分な教育研修の実施
- 研修計画書等の町への開示
- 定期的な内部監査の実施

11.その他

- (1) 業務遂行にあたり知り得た事項を第三者に漏らしてはならない。また、業務が完了した後も同様とする。
- (2) 本町から提供した機密情報については、本業務終了後速やかにデータを消去し、データ消去証明書を提出すること。
- (3) 個人情報の取り扱いについては、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)及び志免町個人情報の保護に関する法律施行条例(令和5年志免町条例第1号)に基づき適正な個人情報の取り扱いを行うこと。
- (4) 業務遂行にあたり、関連する法令等を順守し、業務を円滑に進めなければならない。
- (5) 仕様書等に明示されていない事項や疑義が生じた場合は、その都度、町と受託者が協議の

上、決定するものとする。

(6)業務体制については、本町担当者と連絡を密にし、常に連携がとれる窓口を設置すること。

また、業務目的を十分に理解の上、適正な人材の配置を行うこと。

(7)成果品に誤りや不備が発見された場合は、業務完了後であっても受託者の責任において無償で訂正を行うこと。