

質疑回答書

2025年9月30日

参加者各位

町田市長 石阪 丈一

質疑に対し、以下のとおり回答いたします。

【件名】 町田市代表電話及びイベントダイヤル運営業務委託	
【担当者名】 町田市政策経営部広聴課 田本、小山、内藤	
【電話】 直通 042-724-2102	
質問内容	回答内容
仕様書 P2 7 (1) ア、イ、ウについてそれぞれ電話番号 042-722-3111、042-724-5656、042-724-5600 とするとあるが、これらの電話番号を着信する装置を貴庁舎内に設置し、弊社交換機設置場所との連携は可能でしょうか。	スペースとの兼ね合いになりますが、協議に応じることが可能です。
仕様書 P2 7 (1) カ に「コンタクトセンターから本市業務主管課への転送通話料が発生しないようにすること」とあるため現在貴市で利用中の電話回線の会社名、利用回線の種別をご教示ください。	市庁舎で現在利用中の電話回線は、NTT 東日本株式会社の光電話オフィスエースです。
仕様書 P2 7 (1) 「キ 本市市庁舎内の業務主管課には、内線電話への転送も行えるようにすること。」とあるが、貴市交換機と接続の見積もりを行うため、貴市交換機のメーカー名、機種、内線接続するための接続インターフェース規約を明示をお願いします。また内線接続するための工事費の責任分担をご教示ください。	市庁舎で現在使用中の交換機は、日立製作所製の CX-01 V2 です。 接続インターフェース規約は特にありません。なお、内線接続は、現在グループダイヤリングで行っています。 また、発生する工事費はすべて受託者が負担してください。
企画書等の提出資料の作成本文へ「既存事業者」という表現は NG でしょうか。	評価委員に事業者名が類推されないようにするため、「既存事業者」という表現は使用しないでください。
仕様書 5 頁の (4) 情報共有端末について、クラウド型の SaaS 利用によるデータ授受方式でもよろしいでしょうか。	当市の情報セキュリティポリシー上、クラウドストレージ (SaaS) を利用したデータ授受は許可しておりません。 仕様書に定める情報共有端末を用意してください。

1. 管理者・従事者要件 本事業における統括責任者・スーパーバイザー・オペレータは、本事業に差し支えない範囲で、別業務と兼務の体制でも問題無いでしょうか。	別業務と兼務しない要員体制としてください。
2. 管理者要件② 統括責任者・スーパーバイザーについては、常駐する必要がありますでしょうか。また、複数名で運営させていただくことは可能でしょうか。	統括責任者は、全ての営業時間に渡り執務場所に常駐する必要はありませんが、仕様に定める役割を果たせるような要員体制としてください。 スーパーバイザーは、複数名で運営いただくことは可能です。
3. 過去の委託企業と課題 本事業において、過去に委託実績があれば、事業者名、受注金額をご教示いただくことは可能でしょうか。 また、委託有無にかかわらず、これまでのトラブルや課題などがあれば、ご教示いただけますと幸いです。	現契約と、前回契約の事業者名、受注金額は以下の通りです。 2016 年度から 2020 年度契約分は、N T T タウンページ株式会社が 581, 169, 600 円で受託しました。 2021 年度から 2025 年度契約分は、N T T タウンページ株式会社が 727, 372, 800 円で受託しています。 本プロポーザルにおいて、事業者にお伝えする必要があると認識しているトラブル等はございません。
4. 工数想定 コールセンター業務において、ご想定されている応対時間、後処理時間がお分かりであれば、ご教示いただけますでしょうか。	応対時間は、別紙「町田市代表電話及びイベントダイヤル業務における応対状況（質疑対応）」を参照ください。 後処理時間は、本市では把握しておりません。
5. 配置人数 本事業において、過去の実績も含めて、期間ごとの想定配置人数をご教示いただけますと幸いです。	配置人数も含めて、品質指標を達成するための提案をお願いします。
6. 外国語への対応について 多言語への対応について、英語を含め各言語別でそれぞれ、入電件数にご想定がございましたらご教示いただけますでしょうか。 また、外国語の三者間通話の再委託は可能でしょうか。	英語での対応件数の実績は、別紙「町田市代表電話及びイベントダイヤル業務における応対状況（質疑対応）」を参照ください。 外国語の三者通話の再委託は可能です。

7. 過去の実績 過去のサービス指標実績があればご教示頂けますでしょうか。	過去のサービス指標の実績は、別紙「町田市代表電話及びイベントダイヤル業務における対応状況（質疑対応）」を参照ください。
8. 電話番号およびFAX 番号の使用 現在の回線事業者についてご教示頂けますでしょうか。貴市の名義にて別の履行場所で使用することは前回も問題無く実施ができましたでしょうか。 東京都内に事業者が無い場合も利用は可能でしょうか。	現在利用中の電話回線は、市庁舎は NTT 東日本株式会社の光電話オフィスエースです。 仕様書の要件に合致する回線設備の構築につきましては、事業者が検討、提案してください。
9. 現状の使用システム 現在使用されておられる CTI や CRM 管理、FAQ のシステムについてご教示頂くことは可能でしょうか。	現行の受託者が用意しており、受託者が提案した独自のノウハウにあたるため、お示しすることは差し控えます。
10. 貴市との連絡 市民応対用以外の電話回線があること。と記載がございますが、携帯端末でも問題無いでしょうか。	固定の電話回線で用意してください。
11. イベント受付システム 現在構築されているシステムについて、プラットフォームの名称または制作企業様の情報について可能であればご共有頂けますと幸いです。	現行の受託者が用意しており、受託者が提案した独自のノウハウにあたるため、お示しすることは差し控えます。
12. 委託期間中の費用 長期運営において、物価高騰も配慮した金額試算を行います。想定以上の賃金増などが発生した際に費用の見直しを検討頂くことは可能でしょうか。	基本的には、長期運営を見据え契約期間中の物価高騰を考慮した金額試算をしてください。 想定以上の賃金増などが発生した際には、協議を行うことは可能です。

質問 1 仕様書 7 (1) イ、ウ 代表電話、イベントダイヤルの電話について、現在のどこの電話通信事業者の電話番号となっているか教えて頂ければと思います。	市庁舎で現在利用中の電話回線は、NTT 東日本株式会社の光電話オフィスエースです。
質問 2 仕様書 7 (1) イ、ウ、エ 発信における電話番号が書かれておりませんが、コンタクトセンターからの電話発信が必要な場合、050 から始まる番号での発信を想定しておりますが、問題ありませんでしょうか？	コンタクトセンターが電話発信する際の番号に特段指定はありません。ただし、110 番（警察への通報）、119 番（消防への通報）を始めとする緊急通報や、フリーダイヤルなど、いかなる発信先にも電話ができるようにしてください。
質問 3 仕様書 7 (1) カ、キ コンタクトセンターが使用する電話交換機の内線電話を町田市業務主管課へ設置させて頂くことを想定しておりますが、相違ないでしょうか？また相違ない場合は、内線電話は何個想定されておりますでしょうか？	現在、コンタクトセンターからの業務主管課への転送は、市庁舎内の各執務室に設置する内線電話機に行っています。業務主管課へ新たに内線電話機を設置することは想定していません。
質問 4 仕様書 7 (1) ク 電子メールアドレスについて、想定しているアドレスがあれば教えて頂ければと思います。	町田市のコールセンターであることがわかる電子メールアドレスにすることを予定しています。 現 行 の 電 子 メ ー ル ア ド レ ス は 、 「 5656 @ machida.call-center.jp 」 です。
質問 5 仕様書 8 (1) イ 構成 緊急に受付用として利用できる電話回線について、代表電話、イベントダイヤルの電話回線に障害があった場合、別の電話番号を用意しておいてそれを利用すると解釈しておりますが、相違ないでしょうか？	市民対応用の回線に障害が生じた際に、サービスを停止しないために、緊急に受付ができるよう代替の回線の準備を求めているものです。
質問 6 仕様書 8 (3) 対応記録システム 対応記録システムについては、コールセンター内で使用することを想定しており、外部からのアクセスを許可しない設定とさせていただきますが問題ありませんでしょうか？	外部からのアクセスを許可しない設定で、差し支えありません。

電話対応「年中無休」とあるが、年末年始も含むのか？	年末年始も含みます。
緊急案件（生命・財産に関わるもの）の具体的な想定事例と、市・受託者の役割分担は？	緊急案件の事例としては、道路の陥没、市道への倒木、虐待の通報等で生命・財産に関わるものです。 本市は、緊急対応の連絡先等を事前にお示しします。受託者は、緊急案件が生じた場合、所定の緊急対応の連絡先に連絡を行います。
FAQ や情報源で回答できない問い合わせを主管課へ転送した場合、その後の折返し連絡や完結責任は誰が担うのか？	FAQ や情報源で回答できない場合で主管課へ転送したものは、主管課が対応します。
定員型でキャンセルが出た場合、繰り上げ処理を行う必要はあるか？	繰り上げ処理は不要です。
完結率 30%未達の場合、指導以外にペナルティはあるか？	仕様書の「14 品質要件（2）」に記載のとおり、「本市が指定する期日までに原因を究明し、改善策とともに本市に書面で報告し、承認を得ること。」を求めています。
サービス目標レベル（応答率・即応率・完結率）は「定期的に見直す」とあるが、その頻度や決定権限は誰にあるのか？	2016 年度～2020 年度の契約、及び、2021 年度～現在において、契約期間中にサービス目標レベルを見直した事例はありません。 契約期間中のサービス目標レベルの見直しは、本市と事業者の協議によって行います。

災害時の代替施設の利用について、事前に市へ報告・承認が必要か？	必要です。
システム障害や停電が長時間発生した場合の、市への報告期限・報告様式は定めがあるか？	報告期限や報告書に様式の定めはありません。事案ごとに応じた必要事項を記載のうえ、本市に速やかに報告してください。
個人情報漏洩に関して「速やかに報告」とあるが、疑い段階から報告が必要か？	疑いの段階から報告をお願いします。
通話料は利用者負担だが、市民からフリーダイヤル化を希望された場合の扱いは？	現段階ではフリーダイヤル化は検討しておりません。フリーダイヤル化は、本市が検討する事項であると認識しております。
月次報告会への出席人数や形式（対面・オンライン）の指定はあるか？	報告に必要なとなる人員の出席をお願いします。形式については、対面・オンライン、いずれも可能です。
複数拠点で業務を分散運営する場合、全拠点が施設要件を満たす必要があるのか？	全拠点が施設要件を満たす必要があります。

災害時に代替施設を使用する場合、その代替施設についても要件確認書を提出する必要があるのか？	代替施設についても、要件を満たす必要があります。
仕様書 2 ページ：(1) 運営環境整備の構築の条件 キ 町田市の電話キャリアは何か。「本市市庁舎内の業務主管課には、内線電話への転送も行えるようにすること」と記載があるが、転送通話料金がかけられなければ、外線転送としてもよいか。	指定した内線電話への転送を求めるため、内線電話への転送を行えることを仕様書に定めています。
仕様書 5 ページ：(4) 情報共有端末 13 ページ：(11) 本市とのデータ共有は、受託者の社内ネットワークから独立した専用の情報共有端末及びネットワーク機器を使用すること。 アクセス元の IP アドレスの制限をする等、セキュリティを考慮したクラウドストレージサービスの利用は可能でしょうか。 利用可能である場合、貴市側の端末ならびにインターネット回線は新たに用意せず、既存環境をご利用いただくことはできるか。また、受託者の社内ネットワークからアクセスさせることは可能か。	当市の情報セキュリティポリシー上、クラウドストレージ (SaaS) を利用したデータ授受は許可しておりません。 仕様書に定める情報共有端末を用意してください。
仕様書 7 ページ：(6) その他 (FAX、インターネット閲覧環境、その他の設備等) 一般回線による FAX の受信及び送信ができることとあるが、インターネット FAX の利用は可能か。	当市の情報セキュリティポリシー上、クラウドストレージを利用したデータ授受は許可しておりません。 仕様書に定める一般回線による FAX を用意してください。
仕様書 8 ページ：(2) 業務スペース イ 関係者には、本業務の従事者以外の弊社社員まで含めた解釈をしてよろしいか。	入室を許可する関係者は以下のとおりです。 ・コンタクトセンター従業員 ・本市職員 ・本市が入室を許可した者 (自治体関係者等)

公開されている現行ベンダーの一次解決率は「FAQ の指示による転送」も対応して完結した件数に含んでいるか。過去公示されている完結率の定義が変わっているが、現行ベンダーの完結率を本仕様の定義とすると何%の実績か。品質担保の参考としたいため。	公開している現行ベンダーの完結率は「FAQ の指示による転送」による件数も含んでいます。本仕様の完結率を定義とした実績は、お示しできるものではありません。
現行ベンダーの平均通話時間と平均後処理時間の公開は可能か。	応対時間は、別紙「町田市代表電話及びイベントダイヤル業務における応対状況（質疑対応）」を参照ください。 後処理時間は、本市では把握しておりません。
プロポーザル説明書 5 ページ：企画書のページ数 本企画書では 20 ページの上限があるが、表紙はページ数に含まれない認識でよろしいか。また、目次を追加する場合にも含まれない認識でよろしいか。	表紙や目次は 20 ページの上限には含みません。表紙及び目次のページ数の上限は、各 1 ページまでです。