

# 唐津市コールセンター構築及び運營業務委託仕様書

## 1 委託件名

唐津市コールセンター構築及び運營業務委託

## 2 事業の目的

本事業は、市民からの各種問い合わせを効率的かつ正確に処理し、市民サービスの利便性と満足度を高めるとともに、市職員の業務負担を軽減し、市の行政運営の改善に資することを目的とする。

この目的を達成するため、以下の事項を重視する。

- ① ワンストップによる問い合わせ対応を実現し、市民が複数の部署に問い合わせずに解決できる環境を整備すること。
- ② FAQ や対応履歴を充実させ、AI を活用して自己解決率を高め、市役所への入電数を削減すること。
- ③ 対応において親切・丁寧・正確性を確保し、市民に安心を与えること。
- ④ 通話録音やテキスト化を行い、対応データを可視化し、市民サービスの質を継続的に改善すること。
- ⑤ 職員の電話対応負担を軽減し、コア業務に集中して取り組みやすい環境を整えること。
- ⑥ 将来的に AI エージェントを活用した自動対応システム（ボイスボット）を導入可能とする基盤を整備すること。

## 3 委託内容

本委託業務は、市民が抱える多様な疑問や要望に対し、一元的に対応できるコールセンターを構築・運営するものである。市民サービスの利便性を高めるとともに、職員の電話対応負担を軽減し、業務効率化を図ることを目的とする。また、FAQ や対応履歴、AI を活用した分析・改善の仕組みを備え、継続的にサービスの質を向上させる体制を確立する。さらに、ISMAP 認証済み又は同等のセキュリティ水準を満たすクラウドサービスの活用によるセキュリティ・可用性の確保、多言語対応、災害・障害発生時の業務継続体制を整備し、持続的かつ安心できる市民対応を実現する。

### ① コールセンター構築業務

(ア) センターの設置場所の確保

(イ) クラウド PBX の利用環境、クラウド型対応管理システム、FAQ システムを構築すること。

(ウ) 人材採用、初期研修、試行運用の実施

### ② コールセンター運營業務

(ア) 電話による問い合わせ対応

(イ) FAQ の更新・改善、AI 活用による自己解決率の向上

(ウ) 職員への適切な転送

- (エ) 応対履歴の登録・分析・報告
- (オ) 業務実績の可視化と改善提案
- (カ) AI エージェント（ボイスボット）の初期設定及び管理・運用
- (キ) 多言語対応（英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語）
- (ク) 災害・障害発生時の継続運営体制の整備
- (ケ) 個人情報保護及びセキュリティ対策（ISO27001 認証済みであること）
- (コ) コールセンター運営で必要となるクラウドサービスライセンスを含めること。

#### 4 契約期間

- ① 準備期間：本契約締結の日から令和8年9月30日まで
- ② 運営業務：令和8年10月1日から令和11年9月30日まで

なお、当該契約は、地方自治法第234条の3の規定に基づく長期継続契約であり、契約締結日の属する年度の翌年度以降において、市の歳出予算の当該金額について減額又は削除があった場合は、市は契約を変更又は解除することができる。

#### 5 コールセンター設置場所・建物要件

コールセンターは、市民情報を安全かつ確実に取り扱い、オペレーターが安定して業務を遂行できる環境を確保する必要がある。そのため、設置場所及び建物については、耐震性・セキュリティ・快適性の観点から十分な条件を備えることとし、災害時の事業継続性や日常運営の効率性を確保する。特に、入退室管理や業務スペースのゾーニングを徹底することで、情報漏えい防止及び業務効率化を図るものとする。

- ① 本市との連携を確保するため、対面協議が必要な場合は迅速に対応できる体制を有すること。
- ② 建物は新耐震基準に適合し、指紋認証による入退室管理設備を備えること。
- ③ オペレーターが適切に休養を取れるよう、十分な休憩スペースを確保すること。
- ④ 空調、照明、通信設備等についても安定した運用が可能な環境を整備すること。
- ⑤ 災害時等に備え、県外拠点を含む複数拠点での運用が可能な体制を確保すること。

#### 6 市民からの問い合わせ対応業務

コールセンターは、市民が行政にアクセスする最初の窓口であり、応対品質が市の信頼性に直結する。市民が抱える多様な疑問や要望を迅速かつ正確に解決するため、FAQや公式情報を活用して一次回答率を最大化し、必要に応じて適切に所管課へ引き継ぐ体制を整える。また、応対内容は正確に記録・分析し、継続的なサービス改善につなげる。苦情対応についても統一的なルールのもと処理し、市民に安心感を提供することを基本とする。

問い合わせに係る一次対応については、オペレーター、AI エージェント（ボイスボット）による対応を駆使し、市民の利便性を最大限効果発揮できるようにするこ

と。なお、AI エージェントによる応対の場合で回答が困難な問い合わせについては、速やかにオペレーターへ転送し、有人による対応を行うこととする。

#### ① 電話対応

- (ア) 代表電話（0955-72-9111）への入電について、正確・迅速に対応すること。
- (イ) FAQ、公式ホームページ、広報資料等を参照し、可能な限り回答すること。
- (ウ) 個人情報や専門性を有する市民等からの問い合わせ等については、所管課（職員）に内容を伝え、転送（取次ぎ）すること。また、現行において転送できない出先施設等については、電話番号を正確かつ迅速に案内すること。
- (エ) 所管課指定の転送（取次ぎ）依頼についても、相手方種別及び用件を聞き取り、可能な限り前述（イ）と同様の対応をすること。
- (オ) 職員指定の転送（取次ぎ）依頼については、相手方種別を聞き取り、所管課（職員）に伝え、迅速かつ的確に対応すること。
- (カ) 本市の事業でない他官庁等に関するお問い合わせ等についても、各団体のホームページの閲覧を通じた対応や、インターネット情報を通じて柔軟に対応すること。
- (キ) 市民からの意見・要望・苦情については、申出人の意図を十分に確認し、正確に聴取・記録すること。対応は本市承認済みのマニュアルに基づき行うこと。
- (ク) 対応終了後は必ず対応履歴を記録し、個人情報を含む場合は本市指示に従い厳格に管理すること。
- (ケ) 対応結果は月次報告会において改善提案とともに報告すること。

### 7 FAQ・対応履歴・AI エージェント（ボイスボット）の管理・運用

FAQ や対応履歴は、コールセンターにおける最も重要な資産であり、対応品質の均質化と一次完了率の向上に直結する。分かりやすくアクセシブルな FAQ を提供し、高機能検索や類義語登録を活用することで、迅速かつ的確な対応を可能とする。さらに、対応履歴を正確に記録・蓄積し、可視化・分析することにより、FAQ 改善やオペレーター研修テーマの抽出、入電数削減施策の立案につなげる。これにより、市民サービスの継続的な改善サイクルを確立する。

#### ① FAQ 管理・運用

- (ア) FAQ は、分類・検索・類義語登録・アクセスランキング等の機能を備えること。
- (イ) FAQ データは CSV 形式で入出力できること。
- (ウ) 初期登録データは本市にて 3,000 件程度を CSV データで準備しており、受託者が主体となり各所管課とのヒアリング等を経て精査した後、受託者において FAQ システムに登録・編集を行うこと
- (エ) 所管課からの更新依頼には、受託者が主体となり即応できる体制とすること。
- (オ) FAQ 更新状況や利用状況等を定期的に報告し、改善提案を行うこと。

#### ② 対応履歴管理・運用

- (ア) 応対者、日時、内容、回答、参照 FAQ、転送状況等を正確に記録すること。
- (イ) 記録データは検索・分類可能であり、CSV 形式で出力できること。
- (ウ) 個人情報を含む対応履歴については本市の指示に従い厳格に管理すること。

(エ) 蓄積データを分析し、FAQ 不足などの改善ニーズを抽出し報告すること。

#### ④ AI エージェント（ボイスボット）の管理・運用

(ア) 初期設定（プロンプト含む）を行い、必要に応じて更新を行うこと。

(イ) ナレッジデータベースの作成や更新を行うこと。

(ウ) 対応品質の検証、改善提案をすること。

※AI エージェント（ボイスボット）は令和 9 年度を目途にスモールスタートで試行運用開始とする。データ収集・ケース検討→データ分析（通話データ分析～想定 FAQ 作成）→データ構築・シナリオ作成等→試行開始

※試行運用開始後も継続的に一連の作業を行い、ブラッシュアップを図っていくこと。運用開始後も検証を行い、ボイスボットで回答できる範囲を順次拡大する。

## 8 運営日・時間

平日 8:30～17:15（開庁日のみ）

## 9 想定業務量

コールセンター運営においては、過去の入電件数や問い合わせ件数を踏まえ、適切な人員配置とシフト運営を行うことが不可欠である。業務量の変動に応じてオペレーター数を調整し、KPI 指標である応答率や一次完了率といったサービスレベルを満たす席数を受託者側で配置し、必要に応じて本市との協議の上、席数の増減を行うものとする。

① 年間入電数：約 55,000 件（令和 6 年度及び令和 7 年度代表電話実績）

② 実績と想定との乖離がある場合は、定例会において分析結果と改善策を報告すること。

## 10 対応品質

コールセンターは、市民が最初に接する行政窓口であり、その対応品質が市民満足度に直結する。そのため、客観的に測定可能な指標（KPI）を設定し、数値目標を明確にすることで、受託者は常に高い対応品質を維持しなければならない。

なお、コールセンターの運営開始初年度においては、FAQ の整備状況や対応ナレッジの蓄積が途上段階であることを踏まえ、安定的な運営基盤の構築及び対応品質の均質化を優先するものとする。

このため、初年度の KPI 指標については、応答率及び一次完了率を中心に設定し、安定的な受電体制の確立及び適切な取次ぎ・対応プロセスの確立を評価するものとする。一方で、一次回答率については、FAQ の量及び質、対応履歴の蓄積状況、AI 活用の進展度合いに大きく依存する指標であることから、初年度においては参考指標としてモニタリングを行うに留める。そのうえで、運用実績及び分析結果を踏まえ、2 年目以降において一次回答率を含めた KPI 指標及び目標値を本市と受託者で協議のうえ設定し、段階的なサービスレベルの向上を図るものとする。

サービスレベルの達成状況は、定期的に報告・分析を行い、改善サイクルを通じて継続的に向上させることを基本とする。なお、AI エージェント（ボイスボット）導入後の KPI 指標については、本市と受託者で別途協議するものとする。

#### KPI 指標一覧

| 指標名   | 目標値   | 定義                                       |
|-------|-------|--|
| 応答率   | 85%以上 | 総着信呼数のうち、オペレーターが応答した件数の割合                |
| 一次完了率 | 90%以上 | コールセンターで解決・転送・取次ぎを適切に実施し、問合せが完結した件数の割合   |
| 一次回答率 | 20%以上 | コールセンターで即時回答できた件数 ÷ (応答件数 - 雑呼〈間違い・切断等〉) |

## 11 研修

市民対応の品質を高め、均一で信頼性のあるサービスを提供するためには、業務開始前の導入研修と、運営開始後の定期研修を組み合わせた継続的な教育が不可欠である。受託者は、オペレーターが FAQ や庁内組織の理解に基づき適切に対応できるようにするとともに、ロールプレイングや品質研修を通じて実践的なスキルを習得させることが求められる。また、制度改正や市民ニーズの変化に対応できるよう、フォロー研修を通じて知識と技能を常に最新の状態に保つことを基本とする。

### ① 導入研修（運営開始前に実施）

- (ア) FAQ システムの操作方法、電話転送フロー、庁内組織・業務の基本を習得させること。
- (イ) ロールプレイングを取り入れ、想定問合せに基づく対応を実践的に習得すること。
- (ウ) 対応品質に関する基礎研修を実施し、親切・丁寧・正確な対応姿勢を徹底すること。

### ② フォロー研修（運営開始後、定期的に実施）

- (ア) 対応品質改善や制度改正対応をテーマとすること。
- (イ) 対応履歴データや分析結果を活用し、改善点を反映させること。
- (ウ) 苦情・クレーム対応についても定期的に確認・強化を行うこと。

## 12 運営管理

コールセンター運営においては、安定的かつ継続的に高品質な市民サービスを提供することが最も重要である。そのため、試行運用を通じて体制の適正性を確認した上で本格運用に移行し、週次・月次・年次の報告により業務状況を可視化することが求められる。また、定例会における改善提案を通じて、FAQ 更新、AI 活用などを継続的に推進し、一次回答率の向上や入電削減に資する改善サイクルを確立することが必要

である。さらに、トラブルやシステム障害等の突発的な事象が発生した場合には、迅速な初動対応と市への報告を徹底し、再発防止策を講じることにより、安定した運営と市民の信頼を確保する。

① 定期報告

週次、月次、年次で以下の項目を報告すること。

(ア)入電件数、応答件数

(イ)応答率、一次完了率、一次回答率

(ウ)入電状況（時間別、問合せ別等）

(エ)平均応答時間、平均通話時間、平均処理時間

(オ)FAQ 使用回数（対応時の回答に利用した FAQ ごとの使用回数）

② 定例会

(ア)月 1 回以上、定例会を開催し、市に改善提案・分析結果を報告すること。

(イ)議事録を作成し、市に提出すること。

③ 改善提案

(ア)一次回答率の向上および入電数削減を図ること。

(イ) 対応履歴や分析結果を基に改善策を抽出し、市に提案すること。

(ウ) AI エージェント（ボイスボット）の要件について、本市と協議すること。

④ トラブル発生時の運用管理

(ア) システム障害、通信断、機器故障等のトラブルが発生した場合は、直ちに本市に報告し、復旧状況を逐次共有すること。

(イ) トラブル対応マニュアルを事前に整備し、従業員に周知徹底すること。

(ウ) トラブル発生時の応急対応をあらかじめ定めておくこと。

(エ) 発生原因の調査・分析を行い、再発防止策を提案し、定例会等で報告すること。

## 13 体制

コールセンターの品質は、配置される人員の経験・専門性・役割分担に大きく依存する。そのため、業務責任者、スーパーバイザー、オペレーター等を明確に区分し、適切な人員配置を行うことで、安定した業務運営を実現することが求められる。特に、同種業務（代表電話業務）の経験を有する人材を配置し、繁忙期や突発的な入電増にも対応できる柔軟な体制を確保することが必要である。

業務従事者に関する情報の取扱いについては、個人情報保護の観点から必要最小限の範囲に限定するものとする。業務遂行にあたり必要な場合においては、本市と協議のうえ、業務責任者及び主要な従事者について、氏名及び業務経験等の業務遂行能力を確認するために必要な情報を提出するものとする。なお、性別、年齢、住所その他の業務遂行に直接関係しない個人情報については、原則として提出を求めないものとする。

## 体制要件

| 区分       | 配置要件                              | 主な役割                       |
|----------|-----------------------------------|----------------------------|
| 業務責任者    | 過去2年以内に5自治体以上のコールセンター運営管理経験者を1名配置 | 全体統括、品質・進捗管理、市との調整・報告      |
| スーパーバイザー | 過去2年以内に5自治体以上のコールセンター業務経験者を1名配置   | オペレーター指導、KPI管理、エスカレーション対応  |
| オペレーター   | 受託者の直接雇用であり、1年以上のコールセンター業務経験者を配置  | 市民からの問合せ対応、FAQ参照、所管課への取次ぎ  |
| 情報処理要員   | FAQ改訂・システム保守に対応可能な者を1名以上配置        | FAQ登録・更新、対応履歴DB管理、システム維持管理 |

## 14 災害・緊急時対応

コールセンターは、市民にとって行政への最初の相談窓口であり、大規模災害や停電、システム障害などの緊急時にも途切れることなく機能を維持することが求められる。そのため、受託者は平常時からBCP（事業継続計画）を策定し、非常時の代替手段をあらかじめ整備することで、市民からの問合せを安定的に受け付けられる体制を確保しなければならない。特に、市民生活に直結する情報提供や緊急時の案内業務については、迅速かつ正確な対応を徹底すること。

## 15 個人情報保護

コールセンターでは、市民の氏名・住所・連絡先など、行政サービスに直結する重要な個人情報を取り扱う機会がある。これらの情報は厳格に管理し、不正利用・漏洩・改ざん等を未然に防止することが、市民の信頼を確保するうえで不可欠である。受託者は、個人情報保護に関する法令および唐津市の情報セキュリティポリシーを遵守し、適切な管理体制と運用ルールを整備するとともに、緊急時の報告体制や再発防止策を確実に講じなければならない。

### ① 個人情報の取り扱い

- (ア) 市民の個人情報は、業務遂行上必要不可欠な場合を除き、原則として蓄積しないこと。
- (イ) 収集した個人情報は、利用目的を超えて使用しないこと。

### ② 外部媒体・持込管理

- (ア) 外部媒体（USBメモリ、外付けHDD等）へのデータ持出を禁止すること。
- (イ) オペレーションルームへの私物持込を制限し、情報漏洩リスクを最小化すること。

### ③ 情報漏洩・改ざん等の事故対応

- (ア) 情報漏洩、改ざん、紛失等が発生した場合は、直ちに市へ報告すること。
- (イ) 事象の経緯・影響範囲・復旧対応・再発防止策を含む報告書を速やかに提出すること。

#### ④ セキュリティポリシー・マニュアルの整備

- (ア) コールセンター業務における情報セキュリティポリシー及びセキュリティマニュアルを受託者が整備すること。
- (イ) マニュアルは定期的に見直し、必要に応じて改訂を行うこと。

#### ⑤ 認証・体制

- (ア) 受託者は ISO/IEC27001 (ISMS) の認証を取得していること。
- (イ) 情報セキュリティ責任者を明確にし、従業員に対して定期的にセキュリティ教育を実施すること。

### 16 設備・システム構築及び保守

コールセンターにおける設備・システムは、市民対応の品質を左右する基盤であり、安定稼働・高音質・高セキュリティを確保することが不可欠である。本業務では、ISMAP 認証済み又は同等のセキュリティ水準を満たすクラウド PBX を中核とし、応対管理システム、FAQ システムを組み合わせ、安全で効率的な運用を実現する。特にクラウド PBX については、音声品質、拡張性、災害対策を含む非機能要件を満たすことを求める。また、クラウドサービス全般についても、可用性・冗長化・セキュリティ・拡張性を確保し、長期的に安心して利用できる環境を整備することとする。

#### ① クラウド PBX

- (ア) ISMAP 認証済み又は同等のセキュリティ水準を満たすクラウドサービスを利用すること。
- (イ) ACD、IVR、保留・転送、夜間切り替え機能を備えること。
- (ウ) 全通話録音を行い、検索・再生が可能であること。録音データは 6 か月間保存すること。
- (エ) リアルタイムで音声のテキスト化を行い、AI を用いて要約できること。かつ AI によるオペレーター支援に対応できること。
- (オ) 高音質な通話環境を確保すること（音声遅延や劣化が業務に支障を与えないレベル）。
- (カ) 可用性：稼働率 99.9%以上を保証すること。
- (キ) 冗長化：国内データセンターによる冗長構成を有すること。
- (ク) セキュリティ：データ通信は TLS/SRTP 等により暗号化されること。
- (ケ) 拡張性：回線数・席数を柔軟に増減できること。
- (コ) スキルベースルーティング、またはスキルレベルの設定ができること。
- (サ) オペレーターが通話の感情分析、文字起こし、および会話速度分析が出来ること。
- (シ) オペレーターが通話を終了した後に、自動的にリーズンコードを推奨する機能があること。
- (ス) AI エージェント（ボイスボット）の対応ができ、かつ以下の機能を有すること。
  - 1) フローを書かずにプロンプトで制御できること。
  - 2) ナレッジデータベースとの連携が設定レベルでできること。
  - 3) マルチ言語に対応していること。

- 4) ボイスボットとクラウド PBX は連携可能で、会話の要約も含み転送できること。
- 5) ボイスボットとクラウド PBX は連携可能で、ボイスボットの実行テストができること。
- 6) ボイスボットの対応内容をレポート機能等で可視化できること。
- 7) ボイスボットの対応に使用されたデータソースの内容、使用回数が確認できること。
- 8) ボイスボットの会話履歴が音声及びテキストで確認できること。
- 9) クラウド PBX と連携し、オペレーターが解決したエスカレーション対応からナレッジを取り込み、将来的に類似した問い合わせに適用できること。
- (セ) 運用性：管理コンソールにより設定変更・統計参照が可能であること。
- (ソ) コールセンターで利用する電話番号として、050 番号を1つ用意すること。この番号は、発信用、及び代表電話番号からの転送番号として利用するものとする。

## ② 応対管理システム

- (ア) 応対内容（日時、相手、内容、回答、参照 FAQ、転送先等）を正確に記録できること。
- (イ) 応対状況（進捗、完了、エスカレーション）を管理できること。
- (ウ) FAQ システムと連携し、参照ログを自動で記録できること。
- (エ) カテゴリ、日時、担当者等で高度な検索ができること。
- (オ) 利用者ごとに閲覧・編集・削除権限を制御できること。
- (カ) CSV 形式でエクスポートでき、外部分析ツールと連携可能であること。
- (キ) API/プラグインを活用し、他システム（FAQ、PBX、チャットボット等）とのデータ連携を行えること。
- (ク) 音声認識データや要約データを登録し、FAQ 改善に活用できること。
- (ケ) 類義語検索や自動タグ付けにより検索性を高めること。
- (コ) データ通信は TLS による暗号化を実施すること。
- (サ) ログイン時に多要素認証を利用できること。
- (シ) 稼働率 99.9%以上を保証すること。
- (ス) 冗長化された国内データセンターで運用されていること。
- (セ) 障害発生時のサポート体制を有すること。

## ③ FAQ システム

- (ア) 応対管理システムと連携すること。
- (イ) 関連情報、検索ログ、アクセスランキングを搭載すること。
- (ウ) 更新権限管理を行えること。

## 17 提出書類

- ①各種マニュアル（業務マニュアル、運営マニュアル、研修マニュアル、システム操作マニュアル、クレームマニュアル、危機管理マニュアル等）
- ②システム構成図
- ③その他、発注者と協議の上必要と判断したもの

※各種提出物は本市と協議の上で定める。

## 18 特記事項

本業務は、市民サービスの基盤を担う重要な役務であるため、契約条件については明確かつ厳格に定める必要がある。特に、費用範囲、監査協力、成果物の権利帰属、再委託の制限、情報セキュリティ体制などについて、受託者は遵守しなければならない。

### ① 委託料

- (ア) 本仕様書に定める業務内容の履行に必要な構築費用、運営費用、設備費用、回線費用、保守費用、データ移行費用、調査費用、その他一切の費用を含むこと。
- (イ) 想定外の従量課金、利用者数の増加、通話時間増加、クラウドサービス利用料の変動等が発生した場合も、本委託料の範囲に含めること。
- (ウ) 長期継続契約期間における月々の委託料は同額とする。(ただし、見直した場合は見直し後の金額で月々同額) なお、合理的な理由により運営開始日又は終了日が、契約期間内にあつて月の中途である場合、その月の委託料は当該月の日数を分母として日割り計算で、支払うものとする。

### ② 支払い

- (ア) 運営実績報告に基づき、月々の委託料を四半期ごとに支払う。
- (イ) 支払い方法・期日等は契約時に別途定める。

### ③ 情報セキュリティ

- (ア) 受託者は ISO/IEC 27001 (ISMS) の認証を取得していること。
- (イ) セキュリティポリシー及び運用マニュアルを整備し、市に提出すること。
- (ウ) 情報漏洩、改ざん等の事故が発生した場合は直ちに報告し、再発防止策を講じること。

### ④ 業務効率性と経済性の最適化

本業務におけるオペレーターの席数と対応件数を減らすための AI エージェント (ボイスボット) の活用であり、契約期間における契約内容において本市が必要と考える再考を行う。毎年 12 月までに協議し、次年度について決定するものとする。  
※入電件数等の恒常的な増加によるオペレーター数増等の場合も見直し対象とする。

(例) 各課ダイヤルインへの問い合わせ対応をコールセンターに集約 等

### ⑤ 本仕様書の解釈

本仕様書の内容等に疑義が生じた場合は、受託者は本市と協議し、双方合意のうえ業務を遂行すること。また、本仕様書に定めのない事項や仕様変更が必要な場合については、本市と受託者が協議のうえ、決定すること。