

## 金沢市企業局コールセンター運營業務委託仕様書

### (目的)

第1 本件は、「金沢市企業局コールセンター」の運営及びこれらに関連する業務を委託するものである。

よって、受注者は、本仕様書の規定及び金沢市契約規則（平成15年金沢市規則第1号）その他の関係法令を遵守して、遅滞なくこれを施行しなければならない。

### (用語の意義及び簡略表記)

第2 本仕様書及びその他添付書面において使用する用語の意義及び簡略表記については、特に明記する場合を除き、以下のとおりとする。

センター……………コールセンター

センターシステム……発注者が用意するセンターの運営に必要な電算処理システム

システム系業者…………センターシステム保守委託の受注者

オペレータ…………センターの電話受付等業務従事者。OPとする。

スーパーバイザー……センターにおいて一定単位のオペレータを監督・指導する者。  
SVとする。

マネージャー…………センターの総括責任者。MGとする。

センター要員…………MG・SV・OP等、受注者のセンター業務従事者をいう。

センター端末…………センターで使用するセンターシステムのパソコン端末機及び付属  
機器

応答率……………着信総呼数（PBXに着信した呼数。ただし、着信してから短時間に切れた呼数を除く。以下同じ。）に対するOPが応答した呼数（着信完了呼数）の割合をいう。

処理時間……………お客さまとの通話時間と通話終了後、受付内容の記録等用件を完了するのに要した後処理時間の合計をいう。

一次完結率…………センターに着信があった総合案内・各種問合せ対応のうち、センターで完結した割合をいう。

### (契約期間)

第3 本契約の契約期間は、契約締結日から令和7年9月30日までとする。（地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約）ただし、発注者は、契約を締結する日の属する年度の翌年度以降において、この契約に係る支出予算について減額又は削除があった場合には、この契約を変更又は解除することができる。

### (履行期間)

第4 履行期間は、令和4年10月1日から令和7年9月30日までとする。

なお、契約締結日から令和4年10月1日までの間は、準備期間とし、この期間における委託料は発生しないものとする。

### (準備期間の業務)

第5 受注者は、準備期間において、受注者の負担によって、次の業務を適正に行うこと。

- ①各業務従事者の雇用、教育を行うこと。
- ②発注者が実施するＳＶへの研修を受講すること。
- ③ＯＰへの研修を実施すること。
- ④業務体制を構築すること。
- ⑤その他業務を適正に履行開始するための準備全般

(運営管理指標)

第6 受注者は以下の性能を達成するよう努めなければならない。

- ①応答率 応答率は日平均で90%以上かつ1時間あたり80%を確保する。  
ただし、3月は日平均で応答率80%以上かつ1時間あたり70%を確保する。
- ②応答時間 応答時間はＯＰへの着信後10秒（3コール）以内を常時確保する。
- ③処理時間 1件当たりの平均処理時間は5分以内（平均通話時間は3分以内、平均後処理時間は2分以内）を確保する。
- ④一次完結率 総合案内・各種問合せ対応の一次完結率は月平均80%以上を確保する。

(運営体制)

第7 センターの運営体制は、次のとおりとする。

(1) センターの営業時間

- ①繁忙期（3月から4月までのうち30日程度で、発注者が指定する日）

午前8時から午後7時まで

- ②繁忙期以外の日（休業日を除く）

午前8時45分から午後6時まで

(2) センターの休業日

1月1日から1月3日まで

(3) 設置場所

金沢市広岡3丁目3番30号 金沢市企業局庁舎 1階

(4) 運営環境

ＯＰ 最大時17席          ＳＶ 最大時3席          ＭＧ 1席

(5) センターの運営開始日

令和4年10月1日

- (6) 前各号に定めるほか、センターのレイアウト、備付け備品等センターの運営環境及びこれらの費用負担の詳細については別紙1「センターの運営環境の詳細」のとおりとする。

(センターシステム)

第8 センターシステムは、ＣＴＩ機能を搭載し、お客さまとの対応を管理するコールセンター用システム及び同システムと連携し、お客さま情報の参照又は更新を行う業務用システム（料金システム、修繕システム、マッピングシステム等）から構成される。

- 2 センターシステムの機能等については別紙2「センターシステムの概要」のとおりとする。

(委託業務の内容)

第9 受注者が行うセンターの業務は次のとおりである。

- ①センター受付体制の確保
- ②センター受付等業務（電話受付事務、総合案内・各種問合せ対応、端末入力事務、お客さまの意見・要望の集約及び業務改善策の提示）
- ③センターの時間外運営への対応
- ④口座振替依頼書の発送業務
- ⑤入力済み伝票の整理保管
- ⑥外国語の対応
- ⑦お客さま満足度調査の実施
- ⑧報告書、提案書等作成事務
- ⑨その他センター業務
- ⑩委託業務の引継ぎ

（センター受付体制の確保）

第10 受注者は、センターを円滑かつ確実に運営するために以下の業務を行う。

（1）スケジュール作成

受注者はセンター要員の採用、センター要員研修等のスケジュールを作成し、発注者の承認を得ること。

（2）センター要員の確保

受注者は必要とされるセンター要員の人数を確定し、前号のスケジュールに基づき採用を行い、採用したセンター要員について発注者に届け出なければならない。なお、受注者は、センター要員について変動が生じた場合（採用、退職など）についても、発注者に届け出ること。

（3）マニュアル等の作成、改訂

業務マニュアル等については下記のもののほか、本業務に必要なものを作成・整備するものとする。また、発注者の指示、受注者からの提案、事業の実施状況又は業務環境の変化に応じて見直し・改訂すること。

①業務マニュアル

センターの実施業務に関する業務マニュアルについて、発注者と協議の上作成すること。

②トークスクリプト

OPの基本的な電話対応マニュアルについて、発注者と協議の上作成すること。

③研修用マニュアル

OPの研修用マニュアルを作成すること。

④業務遂行上、必要と判断される資料については発注者と協議の上適宜作成するものとする。

（4）FAQの整備、改訂

センターシステムで使用するFAQについて、発注者が作成済みのFAQの内容を整理し、センターシステムに登録すること。また、発注者の指示、受注者からの提案、事業の実施状況又は業務環境の変化に応じて見直し・改訂すること。なお、FAQの内容については事前に発注者の承認を受けること。

（5）センター要員の研修

受注者は、センター要員に対して次に掲げる研修を行うこと。なお、研修場所については、特に発注者の指示がなければ受注者が用意するものとする。

①ＳＶ、ＯＰ基礎研修

電話受付業務従事者として必要な接遇・ＯＡ基本技術などの基礎知識を習得させるための研修を行う。

②発注者事業研修

発注者の指示に従い、発注者の事業全般に関する研修を行う。なお、受注者は発注者に協力を要請することができる。

③センター業務研修

研修用マニュアルに基づき、センターの業務について研修を行う。

④センターシステム研修（①に規定するＯＡ基本技術に関する研修は除く。）

受注者は、発注者の指示により、発注者が用意する研修環境を用いて、研修用マニュアルに基づきセンターシステムの操作を習得させるための研修を行う。

⑤個人情報保護に関する教育

受注者は、個人情報保護に関する教育・周知をセンター要員に行わなければならない。

⑥その他の研修

受注者は、発注者の業務の手続やセンターの業務内容に変更があったときなど、各種マニュアルに変更が生じた場合には、マニュアル等の教育・周知を随時行う。また、その他センターの円滑な運営に資するため、発注者と協議し、適宜適切な研修を行う。

（電話受付事務）

第11 ＯＰは、お客さまからの電話での使用休止・開始、水道・下水道修繕、料金に関する届出等の申出について、センター端末に入力することにより受付登録処理を行う。具体的な応対手順等については、別紙３「センター業務の詳細」のとおりとする。

（総合案内・各種問合せ対応）

第12 ＯＰは、お客さまの問合せに対して、一般的な事項についてはセンター端末の画面上に表示されるＦＡＱ等を参照しながら回答し、センター端末へ問い合わせ内容及び応対状況の登録を行う。ただし、専門的な事項や現地対応が必要な事項については、発注者の関係課所へ引継ぎし、お客さまへの電話連絡や現地対応を依頼する。

2 ＯＰは、お客さまの個別的な問合せに対して、センターシステムを利用し、情報を確認して回答し、センター端末へ個別的な問合せ内容及び応対状況の登録を行う。ただし、専門的な事項や現地対応が必要な事項については、発注者の関係課所へ引継ぎするか、直接電話を転送する。

3 前2項の業務に係る具体的な手順等については、別紙３「センター業務の詳細」のとおりとする。

（端末入力事務）

第13 ＯＰは、ＦＡＸ、インターネット、窓口受付等での使用休止・開始、登録内容の変更、お客さまから提出があった口座振替依頼書に基づく口座情報、現場作業伝票等に基づく現場の状況及び休止伝票に基づく料金精算情報をセンター端末に入力する。具体的な手

順等については、別紙3「センター業務の詳細」のとおりとする。

（お客さまの意見・要望の集約及び業務改善策の提示）

第14 OPは、電話・FAX・インターネットでセンターに寄せられたお客さまの意見や要望を発注者に報告するとともに、これらの意見・要望を踏まえて、発注者の業務についてお客さま満足度向上に資する改善策を積極的に提案するものとする。

（センターの時間外運営への対応）

第15 水道管の破裂、広域的な浸水、地震など突然の大規模災害などが発生し、センターの営業時間終了時にお客さまからの問合せがなお集中し、センターの営業時間を延長する必要がある場合、また、早朝から問合せが集中すると予想され、センターの営業時間を早める必要がある場合など、発注者の要請を受け、受注者は時間外運営に対応するものとする。なお、この場合の費用については、別途発注者及び受注者とで協議により決定するものとする。

（口座振替依頼書の発送業務）

第16 受注者は、口座振替依頼書発送業務を実施し、結果を集約し、発注者へ報告するものとする。概要は以下のとおりとするが、具体的な実施方法等については、発注者の指示に従い実施するものとする。

（1）口座振替依頼書発送業務の対象者

新たに水道等の使用を開始するお客さま等

（2）実施方法

新たに水道等の使用を開始するお客さまをセンターシステムで検索し、宛名を印字して、封筒に口座振替依頼書及びその手続を封入し、発送するものとする。

（入力済み伝票の整理保管）

第17 受注者は、作業が完了した入力済み伝票を作業日・作業区分・作業員別に整理して段ボール箱に入れて、コールセンター打合せ室に保管する。

（外国語の対応）

第18 受注者は、センターの営業時間内において、外国語（英語・中国語・韓国語）が対応可能な体制をとるものとする。なお、外国語に対応できるOPをセンター要員として配置する必要はないが、電話で通訳ができる体制が整備されているものとする。

（お客さま満足度調査の実施）

第19 受注者は、センターの効率的・効果的な運用に資するため、毎年、お客さま満足度調査を実施し、発注者に報告するものとする。

なお、概要は以下のとおりとするが、具体的な時期、方法、項目等については、発注者と協議の上実施するものとする。

（1）調査期間 3か月程度

（2）調査方法 調査期間中に電話で開始の申込みや修繕の依頼があったお客さまを対象とし、アンケートを実施（7項目、100件程度）

(報告書、提案書等作成事務)

第20 受注者は、次に掲げる報告書等を作成し発注者に報告する。

(1) 定期報告書

受注者は次に掲げる報告書を作成し、発注者に提出すること。

- ・ 応答率、即時応答率、放棄呼数等発注者が指定する品質管理項目
- ・ お客さまからの意見・要望の分析及び業務改善策
- ・ その他発注者の指示によるもの

(2) 改善提案書

受注者はセンターの効率的・効果的な運用について、次に掲げる提案書を作成し、発注者に提出すること。

①提出回数 年1回以上及び発注者が指示するとき

②提出事項

- ・ F A Qの修正・加除
- ・ トークスクリプトの修正
- ・ その他

(3) 会議

① 受注者は発注者の指示に基づき定期的に会議を開催し、電話受付等業務の品質管理その他の業務実施状況について報告するものとする。

② 発注者は随時会議を開催し、センター運営に必要な事項について受注者に報告を求めることができる。

(その他センター業務)

第21 受注者は第10から第20に定めるほか、センターの運営に必要な業務を行うものとし、主な業務は次に例示するとおりである。

(1) センターシステム更新業務(別紙4参照)

(2) 自主監査

① 受注者は発注者の指示に従い、監査責任者を定め、毎年9月末に受託した電話受付等業務が適正に執行されているか、自主的に監査を行うものとし、項目、方法等について事前に発注者の承認を得るとともに、監査結果を発注者に報告しなければならない。

② 受注者は発注者の指示に従い、監査責任者を定め、毎年3月末及び9月末に個人情報保護、セキュリティ及び障害対策について適正に執行されているか、自主的に監査を行うものとし、項目、方法等について事前に発注者の承認を得るとともに、監査結果を発注者に報告しなければならない。

③ 受注者は①・②の監査報告に基づき、発注者に改善を求められたときは、速やかに改善措置を行い、発注者に報告しなければならない。

④ 発注者は③の改善措置が不十分と認めたときは、受注者に新たな改善措置を求めることができる。

(3) 各種マニュアル等の変更・追加、新規作成

① 運営に必要なマニュアルに加除・変更などの必要が生じた場合は、発注者の指示に従い、受注者は加除・変更を行うこと。

② 受注者は発注者の事務手続の変更などに伴い、マニュアル等の新規作成の必要性が生じた場合は発注者の指示に従い作成すること。

2 センターの運営において、その他に業務が発生した場合は、発注者及び受注者が協議し、受注者は軽易な事項と認めるものについては応じるものとする。

(委託業務の引継ぎ)

第22 受注者は、本業務の次回の入札等による契約更新において、次期契約の受注者（以下「次受注者」という。）とならなかった場合は、次受注者に対して、次期契約の準備期間中に次の①から④に規定する引継ぎ業務を行うものとする。なお、引継ぎ業務に要する経費は受注者が負担するものとする。

① 次受注者からMG・SV・OP等の業務従事者の雇用及び配置に関する事項や実際の業務履行における注意事項について質疑があった場合には、随時助言を行うこと。

② 受注者が発注者に提出している関係資料（各種マニュアル・報告書等）について、一覧表を作成し、次受注者に適正に引き継ぎ、その資料について、補足説明を行うこと。

③ 受注者が発注者に提出している関係資料以外で受注者が独自に作成した資料（電子データを含む。）について、次受注者から提供を求められた場合は、可能な限り協力すること。

④ 受注者は、次受注者のSVに研修等を実施し、センターの円滑な運営に協力すること。

(概算処理件数)

第23 発注者が見積もる処理件数（以下「概算処理件数」という。）は別紙5「センター概算処理件数」のとおりとする。なお、着信状況については別紙6「着信呼数実績」を参考とすること。

(変更契約)

第24 センターの業務について発注者が提示した概算処理件数より大幅な変更が見込まれる場合については、発注者及び受注者が協議して変更契約を締結できるものとする。

(委託料の減額)

第25 発注者が、受注者に要求する性能（以下「減額指標」という。）は次のとおりとする。

応答率 月平均90%以上（3月は、80%以上）

2 月平均の応答率が、減額指標を下回った場合は、発注者は、当該月の委託料から以下の計算式より、算定した額を減額することができる。

※ 減額分＝減額指標が対象とする着信呼数（A）×減額分単価（B）

A：当該月の着信総呼数×90%（3月は、80%）－当該月の着信完了呼数

B：月額契約額（税込み）÷1か月あたりのシステム登録件数（別紙5に記載する年間のシステム登録件数を12で除したもの）

(セキュリティ及び障害対策)

第26 受注者は、個人情報保護、セキュリティ及び障害についての対策を講じるものとし、その方法について、発注者に報告するものとする。

2 特定のセンター要員はOP等の入退室、端末機の操作等について不正な行動を監視し、不正な事実が判明した場合には、受注者は直ちに発注者に報告するとともに、発注者と協議の上、必要な措置を行う。

3 受注者は、発注者の指示に従い、電話受付を行う室の入退室管理について次に掲げる業務を行う。

①センター要員の入室許可証（写真付）の作成・管理

②発注者にあらかじめ許可を受けた者以外の者の入室許可証の管理

(情報及び仕様書・資料等の保管)

第27 受注者は、委託業務に係る情報及び仕様書・資料等については、情報の漏えい、き損、紛失、盗難又は他目的利用等が発生しないように措置された保管場所又は格納書庫で管理しなければならない。

2 前項に規定する情報の漏えい、き損、紛失、盗難又は他目的利用等が発生したときは、速やかに原因等を調査し、発注者に報告するとともに発注者が指示する期限内に代品を納め、若しくは原状に復し、又は損害を賠償しなければならない。

(誓約書の確認)

第28 受注者は、センター要員から、業務上知り得たお客さまの個人情報及び市政情報をセンター勤務中はもちろん、センターでの勤務が終了した後においても業務以外の用途に使用したり、第三者に提供したりしないことを明記した誓約書を徴収し、発注者の確認を得なければならない。

(委託業務代理人)

第29 受注者は、発注者の承認を得て、委託業務の施行管理を行うための委託業務代理人を1名選任しなければならない。

2 委託業務代理人は、発注者の包括的な指示を受けて、業務従事者に対する業務指示及び指揮監督を行うものとする。なお、委託業務代理人は、規定外の事項であっても委託業務の履行に必要なと思われる場合には、直ちに発注者に報告するとともに、発注者の指示を受けなければならない。

(監督及び指示並びに報告の聴取)

第30 受注者は、委託業務の実施に当たって、発注者の監督を受け、その指示に従わなければならない。

2 発注者は、必要と認めるときは、受注者に対して委託業務の実施状況について報告を求めることができる。

(届出義務)

第31 受注者は、次に掲げる事由が発生した場合は、直ちに発注者に届け出又は協議しなければならない。



- (1) 受注者の名称、代表者、主たる事務所の所在地、使用印などの変更
- (2) 委託業務代理人の選任又は変更
- (3) 上記のほか、委託業務の履行上必要があると認められる事項

(委託業務作業にかかる提出物及び提出方法等)

第32 受注者は、委託業務作業を行うに当たり、次の各号に定める提出物を発注者に提出し、その承認を得なければならない。

- (1) 作業着手時
  - ア 委託業務着手届
  - イ 委託業務工程表
  - ウ 委託業務代理人届
  - エ 災害時及び緊急時における連絡体制
  - オ 受付品質向上のための研修等の業務計画書

- (2) 作業期間中
  - 委託業務代理人変更届(変更のあった場合)

- (3) 作業完了時
  - 委託業務完了届

- (4) その他、発注者が指示する提出物

発注者が指示した場合は、外部記録媒体に記録したものと併せて提出すること。また、受注者は、当該提出物について、情報の漏えい、き損、紛失又は盗難等が発生することがないように厳重に管理・保管し、発注者への提出の際は、電子情報について暗号化措置等、情報漏えい対策を講じた上で提出しなければならない。

(事故発生時における対応及び報告義務)

第33 受注者は、契約の履行に当たって事故が発生したときは、事故の拡大を防ぐ必要な措置を図るとともに、直ちに発注者に報告し、その指示を受けなければならない。

(成果物の使用权)

第34 受注者が委託業務において作成したマニュアルその他関連資料（以下「成果物」という。）の使用权はすべて発注者に帰属する。

(成果物の所有権)

第35 成果物の所有権はすべて発注者に帰属する。

(成果物の著作権)

第36 成果物（業務マニュアル等発注者の業務に係るものに限る。）についての著作権の取扱いは、次の各号のとおりとする。

- (1) 受注者は、著作権法(昭和45年法律第48号)の第21条(複製権)から第28条（二次的著作物の利用に関する原作者の権利）までに規定する権利を発注者に無償で譲渡するものとする。
- (2) 受注者は、著作権法の第18条(公表権)から第20条(同一性保持権)までについては、発注者及び発注者から成果物を譲渡されたものに対して、その権利を行使しないもの

とする。

(賠償責任)

第37 受注者は、委託契約期間中に発生したすべての損害を負担するものとする。ただし、発注者の故意又は重大な過失により生じた損害についてはこの限りではない。

2 前項に規定する賠償責任については、受注者から委託業務の一部を請け負った者にも適用されるものとする。

(疑義の解明)

第38 本仕様書等及びその他添付書面について疑義が生じた場合は、すべて発注者の見解によるものとする。

2 本仕様書等及びその他添付書面に定めのない事項について疑義が生じた場合は、発注者及び受注者が協議して決定するものとする。

## センターの運営環境の詳細

## 1 センターのレイアウト

センターは、電話受付を行う室（以下「オペレータ室」という。約87㎡）、センター要員の打合せに用いる室（以下「打合せ室」という。約19㎡）及びロッカー室（約30㎡）からなる。また、共用施設としてトイレ、給湯室が同じフロアに設けられている。

## 2 センターの備品

（1）下記の備品は、発注者の負担において設置又は整備し、受注者に無償で使用させるものとする。

## ア オペレータ室

- ・OP用センター端末（通信機器を含む。）
- ・SV・MG用センター端末兼オペレータ管理端末
- ・センター要員用机及びイス
- ・OP・SV用パーティション
- ・認証装置、プリンター、受付用FAX、ヘッドセット、各種キャビネット・書庫など

## イ 打合せ室

- ・打合せ用机・イス、ホワイトボードなど

## ウ ロッカー室

- ・更衣用ロッカー（20人分）など

（2）これら以外のセンター全体で使用する固定的備品については発注者及び受注者が協議の上で決定する。

## 3 消耗品などの管理

（1）受注者が用意する消耗品等

- ・タイムレコーダー（受注者において必要な場合）
- ・筆記用具、ノート、名札入れ、オペレータ室持込み用透明バッグ、カレンダー、電卓、フラットファイルなどOPが受付業務で使用するものと考えられる消耗品など
- ・湯のみ、急須、お茶など休憩室で使用する消耗品等
- ・受注者固有の事務に利用する文房具や事務機器関連消耗品
- ・上記以外に受注者が主として使用すると考えられる消耗品など

（2）発注者が用意する消耗品等

- ・FAX、プリンタートナーセット、各種印刷用紙、延長コード、OAタップなどシステムに付随する消耗品等
- ・蛍光灯、懐中電灯、乾電池などセンター業務運営に関係する消耗品など
- ・全体で使用する消耗品など

（3）消耗品等の管理

- ・受注者は自ら用意する消耗品などについては、使用実態を把握し、適正に管理する。
- ・受注者は発注者が用意する消耗品などについても、在庫管理を行い、発注者に報告する。

- ・受注者はセンター運営上必要と考えられる消耗品・備品の購入について、発注者に協議を申し入れることができる。この場合、その費用負担については発注者及び受注者の協議の上決定する。

#### 4 清掃

受注者は、発注者の指示に従い、オペレータ室、打合せ室及びロッカー室の清掃を行う。

##### (1) オペレータ室内

- ・各ブース内の清掃など

##### (2) 打合せ室及びロッカー室

- ・全体の清掃

##### (3) ゴミの処分

- ・受付業務で発生した各種用紙の処分

特に、個人情報記載された帳票類は、発注者が指示する適切な方法により廃棄しなければならない。

- ・その他センター内で発生したゴミの処分

ただし、弁当箱・ペットボトル・ビン缶等は原則持ち帰り、個人で処分すること。

#### 5 センター設置建物内管理

##### (1) 出入口管理

- ・センターの営業時間前の開錠及び営業時間後の施錠についてはセンター要員が担当することとなるため、発注者及び受注者の協議の上、取決め事項を決定する。
- ・受注者は前記取決め事項に基づき、適正な管理を行うこと。

##### (2) 火災予防管理

- ・受注者は防火責任者を定め、常に防火に努めるとともに、火災発生時の消火、通報及び避難の手順について、センター要員に周知すること。
- ・その他、必要な事項については協議の上決定する。

##### (3) その他

- ・受注者は建物内のセンター要員の立入禁止箇所を周知徹底し、センター要員が立ち入った場合には適切な処置を行うこと。
- ・自転車置場等センター要員が使用する場所については、整理・整頓に努めること。
- ・その他、建物の使用については、発注者の指示に従うこと。

#### 6 受注者の事務環境

##### (1) 事務機器（パソコン等）について

- ・受注者固有の事務に利用する事務機器については受注者が用意する。台数については別途協議する。
- ・受注者はウイルス対策用ソフトウェアを使用して、ウイルス感染を防止しなければならない。なお、ウイルス対策用ソフトウェア及びウイルス定義ファイルをできる限り最新のものに更新しなければならない。

##### (2) 電話・FAXについて

受注者固有の事務に利用する電話・FAXについては受注者が用意するものとし、必要な回線使用料を負担すること。その他詳細については別途協議する。

## 7 電気代及び通信費

センター運営に係る電気代及び通信費については、発注者の負担とする。

## センターシステムの概要

## 1 回線について

## (1) 音声通信網

## ア 着信用回線

I N S 1 5 0 0

## イ 発信用回線

ひかり電話

## (2) データ通信網

発注者が用意する L A N 回線

## (3) 各種連絡網の連携

C T I システムを導入、音声及びデータ通信網の連携を図るとともに、センター・関係課所間で電話転送を行う。

## 2 センターシステムの機能

## (1) コールセンター用システム (O P 機能)

## ア 使用開始、使用休止及び名義変更受付

使用開始・休止受付、受付情報の変更・取消し、応対内容登録、受付履歴検索、口座情報検索

## イ 水道、下水道修繕受付

路面漏れ等各種修繕受付、受付情報の変更・取消し、応対内容登録

## ウ 届出、問合せ管理

届出、問合せ内容登録、登録情報の変更・取消し、模範応対参照、F A Q 検索参照・流用、F A Q 登録推薦機能

## エ 各種案件応対履歴管理

上記アからウまでの各案件応対履歴の一覧表示、検索、参照

## オ 他システム連携機能

料金システム呼出、修繕システム呼出、地図情報システム呼出

## カ 受付補助機能

C T I 連携機能、画面転送機能、再コンタクト登録・通知機能、電話帳機能、会話録音・再生機能、掲示板機能、テロップ機能、仮受付（一時中断）機能

## (2) 料金システム（センターで使用する主な機能）

お客さま情報検索・参照、使用者情報異動、装置情報異動、精算入力、統合情報画面呼出

## (3) 修繕システム（センターで使用する主な機能）

出勤状況参照、修繕個別状況参照

## (4) 地図情報システム（センターで使用する主な機能）

管路情報参照、宅内配管情報参照

## (5) コールセンター用システム (S V 機能)

## ア F A Q 等管理

F A Q 登録・編集・削除機能、カテゴリ設定機能、模範応対登録・編集・削除機能

- イ 掲示板管理  
掲示板登録・編集・削除機能
- ウ テロップ管理  
テロップ登録・編集・削除機能
- エ 案件管理  
案件進捗管理機能、再コンタクト管理機能、案件削除機能
- オ 聴話  
ＯＰの通話モニター機能
- カ ユーザ管理  
ユーザ登録・編集・削除機能、チーム設定機能、グループ設定機能
- キ レポート出力機能  
運用状況統計機能、応対履歴統計機能
- ク 各種ＣＳＶ出力機能  
受付状況、受付件数等集計データ及び受付データＣＳＶ出力機能
- ケ データ削除機能  
保有期間を定めているデータを一括削除する機能
- (6) 品質管理関係機能
  - ア ＯＰ等の状況監視  
運営管理上必要な監視項目（通話時間、ログイン状況、離席状況等）をオペレータ管理端末上で常時監視できる。
  - イ レポート出力機能  
運営管理上必要な統計・分析項目（着信数、応答数、放棄率等）をＣＳＶ出力することができる。
- (7) 電話制御機能
  - ア 呼の振分機能  
自動着信呼分配機能により呼を振り分ける。
  - イ 着信抑制機能  
受付可能状態と不可能状態の切替え操作が可能であり、受付不可能状態のセンター端末機に対しては着信抑制が可能である。
  - ウ アナウンス機能
    - ① センター営業時間外に着信した呼は、指定した応答メッセージを流す。
    - ② センター営業時間内に受付可能なＯＰ数を超える呼が着信した場合、指定した応答メッセージを流す。
    - ③ 保留中に、お待たせメッセージを流す。

### 3 電算処理システム保守

発注者は、センターシステムの保守については、別途契約しているシステム系業者に委託している。よって、受注者は、センターシステムに関する事項についてはシステム系業者と連絡・協議を行う。また、センターで使用する電算機器については、別途契約しているシステム機器賃貸借業者と連絡を行う。

## センター業務の詳細

## 1 電話対応業務

## (1) 使用開始、休止及び名義変更の電話受付

OPは、お客さまや不動産管理業者等お客さまの代理人（以下「お客さま等」という。）からの電話を受けて必要事項を聴取し、使用開始、休止及び名義変更を受付し、端末へ入力する。

## (2) 水道修繕の現場対応依頼の電話受付

OPは、お客さま等又はその他の者からの電話を受けて、漏水、出不良、濁り等の場所、状況、連絡先等の必要事項を聴取し、現場対応の依頼を受付し、端末へ入力する。

## (3) 下水道修繕の現場対応依頼の電話受付

OPは、お客さま等又はその他の者からの電話を受けて、下水の漏れや詰まり等の場所、状況、連絡先等の必要事項を聴取し、現場対応の依頼を受付し、端末へ入力する。

## (4) 料金に関する届出等に対する受付

OPは、お客さま等からの納入通知書送付先変更や再発行、口座継続依頼、各種申請書の送付等料金に関する軽易で定型的な届出等に対し、必要事項を聴取し、届出等の内容を端末へ入力するとともに、必要に応じて料金システムを更新する。

## (5) 料金その他企業局全般に関する問合せに対する回答

OPは、お客さま等からの料金等個別的な問合せに対しては料金システム等の情報を、その他企業局全般に関する定型的な問合せに対しては、局が定めるFAQをカテゴリ又はキーワードで検索し該当項目を参照の上回答するとともに、問合せ内容及び対応内容を端末に登録する。

## (6) 受付に付随して発生する関係課所への対応依頼

## ア 現場対応等を必要とする場合の引継ぎ

(1) から (5) の受付においては、OPは必要に応じて以下のとおり業務引継ぎを行うこと。引継ぎの手順については別途指示する。

## ① (1) の受付において速やかに現場作業員への指示等を必要とする場合

開閉栓業務担当者へ電話にて状況を説明し、対応を依頼する。

## ② (2) 、 (3) の受付において、速やかに現場対応を必要とする場合又は特別な事情により対応に留意する必要がある場合

修繕業務担当者へ電話にて状況を説明し、対応を依頼する。

## ③ (4) 、 (5) の受付において、担当者による回答や対応が必要な場合

原則は折り返し電話する等の対応とするが、電話を切らずに対応することを要望された場合等状況に応じて担当課所へ電話を転送する。

## イ 業務範囲外の入電等の引継ぎ

業務範囲外の申込みその他担当課所による対応が必要な場合は、担当課所へ電話を転送する。

## (7) 要望・苦情の聴取及び一次対応

OPは、お客さま等から電話で寄せられる要望又は苦情のうち、軽易で定型的な内



容については、できる限り理解を得られるよう説明する。その上で納得いただけない場合及び対応困難と思われる場合は、ＳＶへ対応を引き継ぐ。

(8) 問題発生時の対応引継ぎ

ＳＶは、お客さま等からの申込み、問合せ又は苦情のうち、ＯＰにて対応を完結できなかった案件について、ＯＰより引き継いで処理を行う。

また、苦情等にかかる案件で現場の対応が必要又は発注者としての判断を必要とする案件等センターでは対応が完結できない場合について、速やかに担当課所へ電話にて対応を依頼する。

(9) 収納情報に関する担当者への報告

ＯＰは、金融機関又は料金滞納者から収納の連絡を受けた場合には、ＳＶを通じて収納業務担当へ報告する。

(10) 修繕情報の変更・キャンセルに関する担当課への報告

ＯＰは、一旦、受付した修繕情報について、変更又はキャンセルの連絡を受けた場合には、ＳＶを通じて担当課へ報告する。

(11) 局内各課所への電話取次ぎ

ＯＰは、コールセンターへの入電については発注者の電話窓口として誠実に対応し、必要に応じて各課所への転送又は連絡先を案内するなど適切な対応を行う。

## 2 事務処理業務

(1) 電話以外の開始申込み等の端末入力

ア FAX等受付

ＳＶは、お客さま等からのFAX、はがき及び電子メール等による各種申込みを早急に処理が必要か、返信が必要か等を判断し、ＯＰに振り分ける。ＯＰは振り分けられた申込みをもとにセンター端末からセンターシステムに登録する。申込み内容に不備がある場合、電話で確認する。

装置の特定ができない場合などは、ＯＰは開閉栓業務担当に引き継ぐ。

イ インターネット受付

ＳＶは、インターネット受付については申込み内容を紙に出力し、ＯＰに振り分ける。ＯＰは振り分けられた申込みをもとにセンター端末からセンターシステムに登録する。申込み内容に不備がある場合、電話で確認する。

装置の特定ができない場合などは、ＯＰは開閉栓業務担当に引き継ぐ。

ウ 窓口受付

ＳＶは、窓口対応職員が記載した受付票をＯＰに振り分ける。ＯＰは振り分けられた受付票をもとにセンター端末からセンターシステムに登録する。申込み内容に不備がある場合、電話で確認する。

装置の特定ができない場合などは、ＯＰは開閉栓業務担当に引き継ぐ。

(2) 口座振替情報入力及びチェック業務

ＯＰは、料金等の口座振替を行うため、お客さまからの口座振替依頼書に記載の銀行名及び口座番号等の必要情報をセンター端末に入力する。また、入力内容を確認するため、データ入力者以外のセンター要員によるチェック業務を実施する。

(3) 休止精算入力

ＯＰは、休止作業が終了した伝票の指針等を端末入力し、精算情報を登録する。

(4) 現場処理結果の入力

OPは、使用開始、使用休止時の連絡事項の装置特記項目へ入力や撤去や工事に伴う布設替え及びメーター取替えや引上げ等により装置場所の状況に異動があるものについて、伝票等に基づきセンター端末へ入力する。

(5) 装置又はお客さまに関する情報の付加又は修正入力

OPは、受付業務又は現地作業において判明した、氏名の誤字、電話番号等登録データの誤りの修正、不足事項や受付誤りを防ぐための有用な情報をセンター端末へ入力する。

(6) 不明事項調査

OPは、引越し等受付時において受付に必要となる情報のうち、不明な事項があって受付を完了できない場合、お客さま等から聴取した情報及び各種システム上の情報を参照の上、関係者に電話連絡し、不明事項を調査する。調査により不明事項が判明した場合は、受付を行う。また、装置場所が不明な場合はFAXで位置図を送ってもらう等し、場所の把握に努め、不明の場合はSVに調査を引き継ぐ。

なお前述の調査によっても不明事項が判明しない場合は、調査引継ぎ書を作成し、MG又はSVを通じて担当課所へ継続調査を依頼する。

(7) その他付帯業務

その他、(1)から(6)に付帯する業務を行う。

## センターシステム更新業務

## 1 業務アプリケーション関連の保守

## (1) 実施項目

## ○随時処理

- ・ 業者情報ファイルの追加、削除
- ・ センター要員の I D ( A C D - I D 、業務アプリ I D ) の追加及び操作権限の管理
- ・ 問合せ区分の追加、並び替え
- ・ 回答手段の追加、並び替え
- ・ 模範応対の追加、修正、削除
- ・ システムのエラー表示時の確認及び発注者への連絡

## ○定期的処理

- ・ 統計指標及び管理指標の出力及び削除
- ・ 各種データバックアップ(発注者が別途指定)

## (2) 保守手順

- ① あらかじめ発注者の許可を得たものについては、作成されたマニュアルに従い受注者が行う。
- ② ①については発注者から受注者に変更・追加の指示を出し、受注者がマニュアルに従い実施する。  
若しくは受注者が発注者に内容を報告し、承認を得た上で受注者がマニュアルに従い実施する。
- ③ 受注者が正常動作を確認する。

## 2. 応答メッセージの作成手順

## (1) 実施項目

- ・ 待ち呼発生時のメッセージ（「お待たせメッセージ」、「切断メッセージ」）
- ・ 通話保留中のメッセージ（保留音の場合は不要）
- ・ 時間外メッセージ

## (2) 作成手順

- ① メッセージの検討、内容確認
  - ・ 受注者が各メッセージの内容を検討し、案を作成する。
  - ・ 受注者は発注者にメッセージ内容の承認を得る。
- ② 録音作業
  - ・ 受注者がパソコン等を利用し、録音する。

## 3. 周知事項の登録基準と登録作業手順

## (1) 周知事項の登録基準

受付内容及び F A Q 内容に係る情報であればどのような小さな情報でも O P へ周知する。

(2) 登録手順

- ① 受付内容及びFAQ内容に変更・追加事項が発生したときは、発注者から受注者に周知を行い、受注者が把握したときは発注者に確認する。
- ② 受注者は発注者が確認した周知内容をマニュアルに従い登録する。

(3) 注意点

緊急性の高い内容は端末で周知登録する前に紙を配布、周知する。その後に端末に登録し、紙は回収、破棄する。

# センター概算処理件数

別紙5

※令和2年度実績を基に算出

総着信呼数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	7,687	5,607	6,720	5,883	5,542	6,124	5,989	5,127	5,704	5,315	6,533	11,869	78,100

システム登録件数	想定処理時間	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
開閉栓		7,073	4,635	5,529	5,533	4,648	5,410	5,477	5,195	5,005	4,265	7,183	12,936	72,889
	電話	5分	3,897	2,563	3,083	3,052	2,670	2,944	3,078	2,591	2,668	2,353	3,587	39,245
	窓口	2分	242	190	145	167	131	134	126	122	167	95	121	1,896
	FAX	2分	2,377	1,614	2,009	1,987	1,606	2,036	1,968	1,729	1,943	1,582	2,555	26,328
	WEB	2分	241	151	146	193	156	186	172	135	139	146	317	2,721
	その他	2分	316	117	146	134	85	110	133	618	88	89	603	2,699
水道修繕	5分	164	174	170	181	190	208	206	167	148	148	170	212	2,138
下水道修繕	5分	14	13	8	14	18	8	13	11	10	13	11	17	150
問い合わせ	4分	3,598	2,890	2,911	2,743	2,800	2,991	2,878	2,391	2,836	2,790	2,741	4,210	35,779
合計		10,849	7,712	8,618	8,471	7,656	8,617	8,574	7,764	7,999	7,216	10,105	17,375	110,956

定型入力業務	想定処理時間	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
休止精算	1分	4,720	2,672	2,907	2,783	2,394	2,632	3,084	2,505	3,161	2,077	2,790	5,565	37,291
口座振替情報	1分	1,345	1,882	1,506	830	994	970	1,006	843	770	780	721	930	12,578

定型作業業務	想定処理時間	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
口座振替依頼書 発送業務	2分	2,130	769	873	998	942	890	1,060	943	982	589	854	2,948	13,978

# 着信呼数実績

別紙6

※令和2年度実績を基に算出

	8時45分	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	18時	合計
4月	72	1,172	1,004	862	733	874	807	818	777	523	45	7,687
5月	6	925	691	602	538	641	625	629	617	333	0	5,607
6月	9	1,120	906	754	575	730	748	709	756	413	0	6,720
7月	10	940	758	678	545	656	664	606	588	439	0	5,883
8月	12	938	695	656	513	635	603	574	550	366	0	5,542
9月	7	975	841	774	521	665	680	613	663	383	0	6,124
10月	4	962	781	688	622	732	600	610	650	340	0	5,989
11月	5	818	706	614	479	629	563	570	504	239	0	5,127
12月	7	898	755	620	541	656	650	634	621	322	0	5,704
1月	5	782	716	621	523	653	589	559	538	329	0	5,315
2月	5	911	858	766	652	781	740	702	714	404	0	6,533
3月	178	1,563	1,511	1,248	1,251	1,417	1,217	1,201	1,221	861	202	11,869
合計	320	12,004	10,223	8,883	7,493	9,068	8,487	8,226	8,198	4,952	247	78,100

※繁忙期（3月から4月までのうち30日程度で、発注者が指定する日）は8時から19時まで。繁忙期以外の日（休業日を除く）は8時45分から18時まで。