金沢市企業局コールセンター　クラウド型電話交換サービス提供業務
仕様書

1　件名

金沢市企業局コールセンター　クラウド型電話交換サービス提供業務

2　目的

金沢市企業局（以下「企業局」という。）では、水道の開閉栓受付、道路上の漏水などの緊急対応及び問い合わせについてコールセンター運営を行っている。

現在、コールセンター用電話交換機器等は企業局庁舎内に設置し運用しているが、設備の老朽化、各業務システム更新による最適化における業務運用の見直し等の課題がある。

本業務において、これらの課題を解決するため、企業局のコールセンター運営に必要となる電話交換機器等についてクラウド型サービスを導入し、業務継続を可能とすることを目的とする。

3　業務の範囲

（1）　クラウド型コールセンター用電話交換サービス提供

（2）　企業局庁舎の問い合わせ受付用公衆電話回線（NTT ひかり電話を予定）と本業務のクラウド型コールセンター用電話交換サービスのインターネット回線を接続するのに必要となる機器（制御機器、アダプター等）の提供

（3）　コールセンター業務で利用する電話機（PC、スマートフォン、タブレット等）及びヘッドセット等の提供

（4）　当該クラウドサービスの接続障害時（本業務のクラウド型コールセンター用電話交換サービス障害もしくはインターネット回線障害）における対策機器等の提供

（5）　クラウド型コールセンター用電話交換サービス提供までの初期整備、設定作業およびプロジェクト管理

（6）　管理者、担当職員及びコールセンター業務受託者への教育及び操作マニュアルの作成

（7）　サービス提供開始後の運用保守（障害対応、機器保守対応、運用支援、半期毎の報告等）の提供

4　契約期間

契約締結日から令和 10 年 11 月 30 日まで

初期整備、必要データの初期設定の作業については、契約締結日から令和５年 11 月 30 日までとする。また、業務利用を行うサービス提供期間は、令和５年 12 月１日から令和 10 年 11 月 30 日までとする。

（翌年度以降の契約）

（1）この契約締結日の属する年度の翌年度以後、当該業務の契約に係る発注者の予算額が前年度に比較して減額され、又は予算がない場合は、発注者はこの契約を変更し、又は解除できるものとする。また、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 244 条の２第３項に規定する指定管理者に行わせることとした場合も同様とする。

（２）発注者は、前項の規定によりこの契約を解除したことにより、受注者に損害を及ぼしたときは残存期間の支払予定額に相当する額を限度として、その損害を賠償しなければならないものとする。

５　納入成果物

下記に定める成果物について、期日までに作成し納入すること。電子媒体で１部納品すること。納入場所は、金沢市企業局庁舎（広岡３丁目３番 30 号）お客さまサービス課とする。

（１）導入作業時

（ア）プロジェクト体制図	契約締結後２週間以内
（イ）連絡体制表	契約締結後２週間以内
（ウ）工程表	契約締結後２週間以内
（エ）議事録	随時
（オ）課題管理表	随時
（カ）システム管理者用操作マニュアル	令和５年 10 月 31 日まで
（キ）一般職員用操作マニュアル	令和５年 10 月 31 日まで

（２）サービス提供開始後

（ア）運用保守体制図	サービス提供開始時
（イ）連絡体制表	サービス提供開始時
（ウ）運用報告書	３月末、契約満了時

（３）毎年度運用保守時

（ア）運用保守体制図	新年度開始後２週間以内
（イ）連絡体制表	新年度開始後２週間以内
（ウ）運用報告書	９月末、３月末、契約満了時

６　基本要件

（１）　コールセンタークラウド型電話交換サービスは 24 時間 365 日利用可能であること。また、不正アクセス等のセキュリティ対策が行われていること。

（２）　コールセンタークラウド型電話交換サービスを利用するのに必要となるインターネット回線は企業局が別途用意する。本調達後、１Gbps（ベストエフォート型）等の最適な回線調達を予定している。なお、当該調達範囲は FW までを予定している。

（３）　企業局庁舎の問い合わせ受付用（コールセンタークラウド型電話交換サービスを利用する問い合わせ受付）公衆電話回線は企業局庁舎に引き込まれているものを利用すること。なお、現状は INS1500 であり、本調達後、別途回線調達を行い、NTT ひかり電話（23ch）に切替予定とし、当該調達範囲はひかり電話アダプタまでを予定している。

（４）　企業局庁舎内のネットワーク配線（HUB 含む）は有線とし、企業局が別途用意する。

（５）　コールセンタークラウド型電話交換サービスを利用するのに必要となる（２）インターネット回線及び（３）企業局庁舎の問い合わせ受付用（コールセンタークラウド型電話交換サー

ビスを利用する問い合わせ受付）公衆電話回線とを接続する機器も本業務で用意し、機器等の設定も行うこと。なお、コールセンター内のネットワーク配線（HUB 含む）は有線とし、企業局が別途用意する。また、クラウドサービスは 24 時間 365 日利用可能であることを鑑み、停電対策（落雷等による瞬断、災害時等における 10 分程度の電源供給）、不正アクセス等のセキュリティ対策、機器保守（コールドスタンバイ等の機器構成、24 時間 365 日受付、オンサイト保守相当）を付与すること。機器障害時の復旧再設定も本業務に含むものとする。設置場所は企業局が保有する 19 インチラック内とする。

（６） ダイヤルイン番号及び時間帯は下記を予定している

ダイヤルイン	用途	時間帯	備考
０７６－２２０－２７２２ （０１２０－３２８１１７）	フリーダイヤル （コールセンター）	通常期 業務時間内 （月～日） 8:45－18:00	①ACD 分配 ②待ち呼ガイダンス ③切断ガイダンス ④呼切断
		繁忙期 業務時間内 （月～日） 8:00－19:00	①ACD 分配 ②待ち呼ガイダンス ③切断ガイダンス ④呼切断
		業務時間外 （月～日）	①時間外ガイダンス ②切断
		年始 （1 月 1 日～3 日）	①年始ガイダンス ②切断

（７） 発信者番号通知は、現在利用している下記番号を利用できること。

発信場所	発番号
コールセンター	０１２０－３２８１１７

（８） コールセンター業務に必要となる以下の機器等を本業務で用意し、機器等の設定も行うこと。なお、コールセンター内のネットワーク配線（HUB 含む）は有線とし、企業局が別途用意する。また、コンピューターウィルス対策、USB 等不正機器接続対策、機器保守（先出センドバック、平日 9 時―17 時受付相当）を付与すること。機器障害時の復旧再設定も本業務に含むものとする。

設置機器	数量
コールセンターで利用する電話機（PC、スマートフォン、タブレット等）及びヘッドセット等	２０式

※相手側へ電話の際、相手方が IVR 応答時及び本クラウドサービスの不具合（接続インターネット回線も含む）時でも業務可能な機器構成であること。

※メモ情報等の入力時にキーボード等を利用した入力し易い機器構成とすること。

（９） コールセンター業務で利用する機器の設置場所は以下のとおりである。

金沢市企業局庁舎内（金沢市広岡３丁目３番 30 号）

設置場所	利用者
コールセンター（２０式）	コールセンター業務受託者

（１０）コールセンター業務の利用者（同時ログインできる人数）は以下のとおりである。

設置場所	通常期（５月～翌年２月）	繁忙期（３月～４月）
コールセンター	１６人（席）	２０人（席）

※通常期　想定登録ＩＤ数：25 名（企業局職員分も含む）

繁忙期　想定登録ＩＤ数：30 名（企業局職員分も含む）

※オペレーターは、同時ログインできる席数に対して、席数以上の複数オペレーターがシフト就業パターンで利用している。

（１１）サービス提供開始後の運用保守

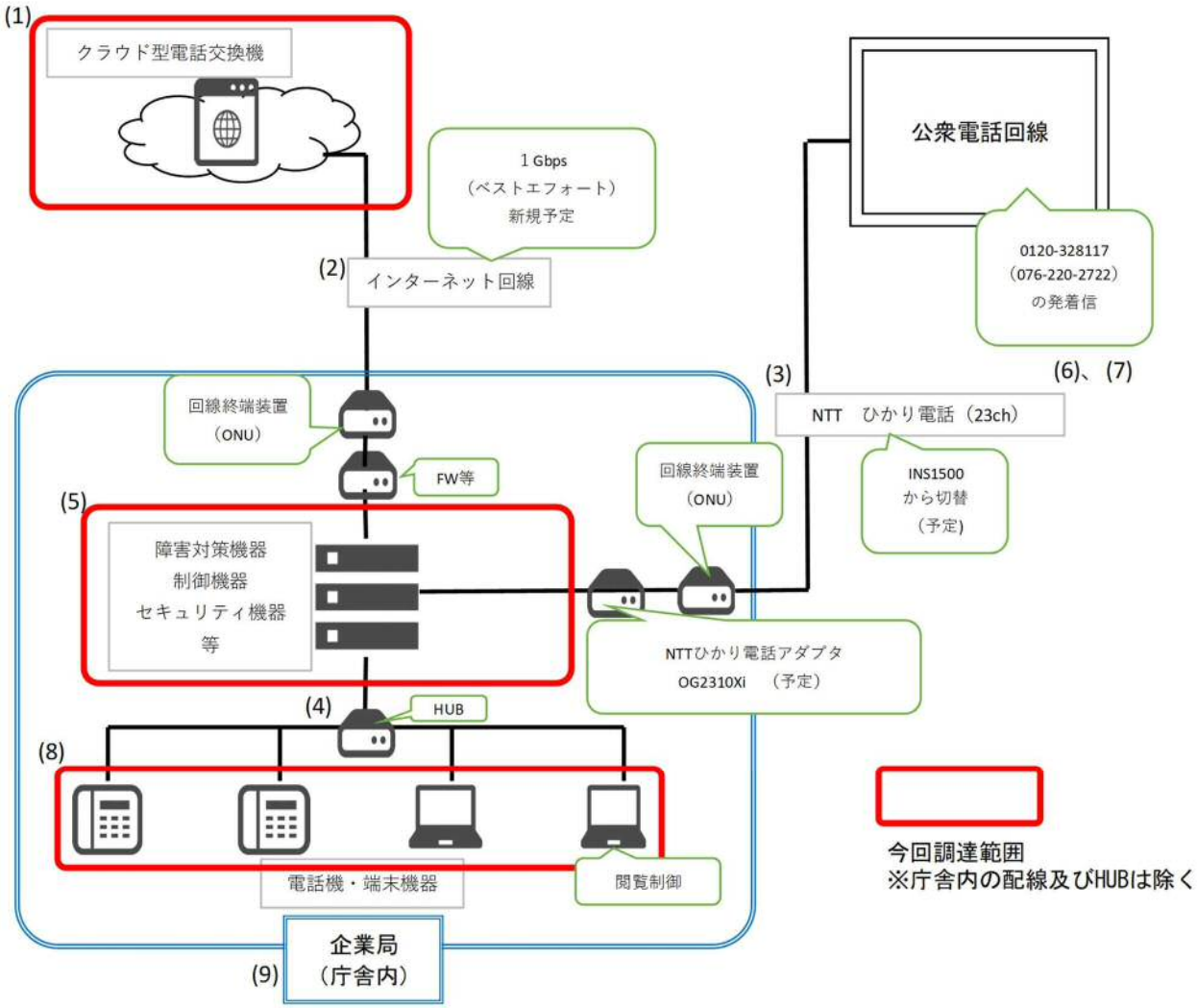
サービス提供開始後の運用保守は、障害対応（オンサイト対応で年２回程度想定、原則、金沢市企業局で障害切り分けの対応を行う）、機器保守対応（年１回程度の OS パッチ等適用作業、清掃）、運用支援（繁忙期対応、利用方法問い合わせ）及び半期毎の報告書作成等、金沢市企業局がサービスを円滑に利用できる内容とすること。

（１２）サービス提供中の機器交換

サービス提供期間内に機器更新が必要な場合、交換作業費等も本業務内で対応すること。

（１３）その他

①　本業務の想定構成図



② 業務量及び通話録音等

・１コール平均通話時間：５分

・月間コール数：通常期　6,000 コール、繁忙期 10,000 コール

・通話録音の保存期間：３年間

③ 現状業務

・アウトバウンド業務は行っていない。

・オフィス用事務電話と兼用していない。

・在宅勤務等は行っていない。

7　機能

（１） 音声通話が可能であること。

（２） 外部連絡先（約 500 件）管理登録することができ、登録先から着信があった場合に画面等に外部連絡先などを表示することができること。

（３） 発着信の通話録音機能を有し、３年間保存できること。

（４） 担当オペレーターは、同時ログインできる席数に対して、席数以上の複数のオペレーターがシフト就業パターンで利用していることを考慮すること。

（５） 通話日時や担当オペレーター名で通話録音の検索ができること。

（６） 通話終了時に案件の種別を入力できること。

（７） 通話内容を別のオペレーターがモニターできること。

（８） 待ち受け、応答、後処理、休憩などの状況をステータス設定し、着信を制御できること。

（９） センター全体のリアルタイム応答状況を表示するダッシュボード機能を有すること。表示項目は、着信数、応答数、放棄数、応答率、待ち呼数及び受付可能オペレーター数を想定している。

（１０）ACD 機能を有すること。振り分け業務数（コールフロー数）は４業務を予定している。受付時間帯、通常期・繁忙期のオペレータースキル等による優先度設定が可能であること。

（１１）業務別のトークスクリプトを表示できること。

（１２）自動音声応答（IVR）を行う機能を有すること。音声応答は音声合成で作成可能であること。

（１３）クラウド型電話交換サービス障害時（インターネット回線障害、クラウドサーバ障害等）においても、単なる音声通話が可能であること。

（１４）モニタリング、オペレーターの割当管理、通話履歴検索、運用統計レポートを行うことが可能であること。クライアント端末から操作可能であること。

（１５）着信数、応答数、放棄数、処理時間等の集計ができること。

8　その他

（１） サービス利用終了時において、機器の撤去（データ消去等含む）は受注者が行い、その費用については受注者が負担することとする。

（２） サービス利用終了前に、再度クラウドサービスの調達を行うことを予定している。その際、本調達の設定データ資料作成や引継ぎ可能な場合の抽出作業等を本業務で行うこととし、その作業に要する費用については受注者が負担することとする。

（３） 操作研修期間（令和５年 11 月を想定）にサービス利用料が必要となる場合の経費も見込むこと。

（４） 導入時の環境構築等に要する経費は、業務利用を行うサービス提供期間中に支払う経費の中に含めるものとする。１回当たりの支払金額はサービス提供期間を通じて均等なものとなるように設定すること。

（５） 受注者は上記利用者数を超過してサービスを利用しない様、機器の取り外し等による対応を運用保守内で行うこと。なお、緊急時等で、受注者の経費負担が増加した場合、経費の内容や金額について発注者と協議の上、別途精算するものとする。

（６） その他、本書に記載のない事項で必要と認められることについては、発注者と受注者が協議の上、決定する。

以上