

様式第 10

令和 8年 6月 5日

調布市市民課電話自動応答システム構築・運用業務委託		
質問 及び 回答書		
NO.	質 問	回 答
1	要件調査票 番号 17：転送支援機能の仕様について。 「職員への転送時に、AI との会話を要約して音声を流すことができること」とあります。これは、PC（管理画面）を確認できない状況にいる職員様であっても、受電時に電話口の音声のみで「AI と市民の会話内容」や「転送された理由」を把握できる仕組みという理解であっていますでしょうか。	ご認識のとおりです。
2	要件調査票番号 27：非構造データの学習および運用負荷軽減について。 「業務マニュアルや Web サイトの URL 等の非構造データを読み込み、知識ベース化できること」とあります。こちらは管理画面から、職員の方が HP の URL 等を読み込ませると FAQ 化が簡易に可能な仕組みという理解であっていますでしょうか。	ご認識のとおりです。
3	様式集のワードファイル様式 2 「参加資格要件確認書」について質問です。No. 11 に「書かない窓口システムを構築及び導入した実績を有すること。」記載がございますが、実施要領にある、「官公庁に電話自動応答システムを挿入した実績を有すること」の誤りでしょうか。	ご指摘のとおりです。6月2日（火）15時頃に「様式第2」を修正いたしましたので、ご確認ください。

調布市市民課電話自動応答システム構築・運用業務委託

4	<p>要件調査票番号 9:「回線数の制御（例：50 回線や 300 回線指定）が可能であること。」とありますが、言い換えると、無制限での提供ではなく、具体的な数値を明示して回線提供をおこなえること、という理解で合っていますでしょうか。</p>	<p>ご認識のとおりです。無制限でサービスの提供が可能な場合は、その旨を企画提案書にご記載ください。</p>
5	<p>要件調査票番号 2:「意図解釈」についてお伺いします。 市民からの入電において、一度の発話に複数の質問や意図が含まれている場合や、途中で話題が変わった場合でも、AI が文脈を崩さず、1 つ 1 つの意図に対して柔軟に回答を生成できる仕組みという理解であっていますでしょうか。</p>	<p>ご認識のとおりです。ただし、AI が市民の意図を確認するために質問することは差し支えありません。</p>
6	<p>要件調査票番号 45:「既存の PBX 設定変更（転送設定等）は市が行い、システムへの接続に必要な回線基盤（クラウド電話等）は受託者が提供すること。」 実施要領:5-(2)-イ-(エ)-b「既存の代表電話の使用可否について記載すること。」こちらの 2 点についてお伺いいたします。 公開されている市民課の直通番号の利用を前提としてご検討いただいていると理解いたしました。一方で、050 番号を利用したご提案も可能な場合は、合わせてご提案させていただきたく認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>現在使用している市民課の直通番号を AI 電話対応とすること、または新たに作成した 050 番号を AI 番号対応とすること、どちらの提案でも構いません。どちらも可能な場合はそれぞれのメリット・デメリットを明確にしたうえでご提案ください。</p>
7	<p>実施要領:5-(1)-ア 企画書（A4 サイズ縦）と記載がございますが、一般的な Word の縦形式を想定されておりますでしょうか。 PowerPoint 等の横形式でもご提出可能か確認させていただきたいです。</p>	<p>企画書は A4 サイズ縦、左綴じを基本としますが、作成する媒体に指定はありません。また、イラストやイメージ図の使用は差し支えなく、横形式のデザインも可とします。</p>

調布市市民課電話自動応答システム構築・運用業務委託

8	<p>「書かない窓口システム」とは、紙媒体を使用しない窓口システム（電子申請もしくは申請されたものを電子化して処理する）をさしますか？</p>	<p>「NO.3」の回答をご参照ください。 「書かない窓口システム」とは窓口での申請書等の手書きを大幅に減らすサービスの通称と認識しています。</p>
9	<p>「書かない窓口システム」とは、商品名でしょうか？</p>	<p>「NO.8」の回答をご参照ください。</p>
10	<p>参加資格要件確認書のNo.8「その他の業務委託等」は、役務の資格でもよろしいですか？</p>	<p>不可です。</p>
11	<p>No.11の参加資格要件について確認させてください。 参加資格要件確認書（様式第2）では、 「令和2年度から令和7年度において、地方自治体にクラウド環境にて書かない窓口システムを構築及び導入した実績を有すること。」との記載があります。 一方、実施要領では、 「令和2年度から令和7年度において、官公庁に電話自動応答システムを導入した実績を有すること。」との記載となっております。 本業務において参加資格として求められる実績は、「電話自動応答システムの導入実績」との認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>「NO.3」の回答をご参照ください。</p>
12	<p>【PBX構成について】 要件調査票 No.45の「PBX設定変更」に関してご教示ください。現在ご利用中の電話設備について、PBXのメーカー・機種名、およびオンプレミス型／クラウド型の区別をご教示ください。</p>	<p>PBXは次のとおりです。 メーカー：NEC 機種：EP-83N オンプレミス型</p>

13	<p>【接続方式について】 要件調査票 No. 45 の「PBX 設定変更」に関してご教示ください。電話自動応答システムへの接続方式について、貴庁の直通電話番号への着信を電話自動応答システム用電話番号（050 番号）へ外線転送する構成を想定されておりますでしょうか。または、PBX と電話自動応答システム間を SIP トランク接続する構成も想定されておりますでしょうか。</p>	<p>「N0. 6」の回答をご参照ください。 SIP トランク接続は想定していません。</p>
14	<p>【設定変更範囲について】 要件調査票 No. 45 に関してご教示ください。電話自動応答システムとの連携にあたり、貴庁にて実施可能な PBX 設定変更の範囲についてご教示いただけますでしょうか。（例：転送設定変更、着信振り分け設定変更、IVR 設定変更、SIP トランク設定変更、電話番号の追加・変更）</p>	<p>「050」の番号を使用する場合は PBX の設定変更は不要、現在の直通番号を使用する場合は当方にて新規番号（裏番号）の設定が必要と認識しています。</p>
15	<p>【転送制約について】 要件調査票 No. 45 の「PBX 設定変更」に関してご教示ください。現在の PBX において外線転送機能を利用した接続が可能か、また転送先電話番号、転送回線数および同時転送可能数に関する制約がございましたらご教示ください。</p>	<p>ボイスワープによる外線転送となります。 回線の最大使用数は 300 回線程度を目途としますが、これ以下の提案も可能です。</p>
16	<p>【有人転送先体制について】 電話自動応答システムからの有人転送時における適切な同時接続数および転送先構成を検討するため、有人転送先として想定される各課について、同時に受電可能な件数をご教示ください。あわせて、受電体制の参考として、外線着信を受け付け可能な電話機台数、利用している外線番号数、着信グループ等による同時着信可否についてもご教示いただけますでしょうか。</p>	<p>「N0. 15」の回答をご参照ください。</p>

17	<p>【PBX 設定変更の作業期間について】</p> <p>要件調査票 No. 45 の「PBX 設定変更」に関してご教示ください。PBX 設定変更を行う場合、貴庁および電話設備保守事業者を含めた一般的な作業期間（申請から設定完了まで）をご教示ください。</p>	目安として2週間程度を想定しています。
18	<p>【PBX 設定変更の費用負担・調整主体について】</p> <p>要件調査票 No. 45 の「PBX 設定変更」に関してご教示ください。PBX 設定変更にあたり、電話設備保守事業者等による作業が必要となる場合、その調整主体、手続きおよび費用負担は貴庁側で実施いただく認識でよろしいでしょうか。</p>	ご認識のとおりです。
19	<p>【評価基準について】</p> <p>提案内容の重点化を図るため、ご教示ください。評価項目として「コンセプト」「業務実績」「導入体制」「システム」「運用保守」「セキュリティ対策」「見積額」が示されておりますが、特に重視される評価項目や、評価において重点的に確認される観点がございましたらご教示ください。</p>	システムについて、AI 電話の回答精度及び将来性を重視しています。
20	<p>【KPI 数値目標について】</p> <p>要件において、応答率および転送率を月次レポートとして提出することが求められておりますが、貴庁において想定されている目標値、許容値、または導入成果を判断するための評価基準がございましたらご教示ください。</p> <p>特に、応答率および転送率について、運用期間中に期待される達成水準がございましたらあわせてご教示ください。</p>	目標値は IVR の一般的な指標として捉えていただきたいと存じます。応答率は回答率と読み替えてください。

21	<p>【応募書類について】</p> <p>参加申し込み時に提出する書類（暴力団排除に関する誓約書、ならびに役員の氏名及び生年月日が明らかとなる資料を含む）につきまして、代表者名については、入札参加資格で登録している当社代理人名を記載のうえ、同代理人の記名押印にて提出する予定ですが、問題ございませんでしょうか。</p>	<p>ご認識のとおりで問題ありません。入札参加資格を有する代理人名でご提出ください。</p>
----	--	--