

新潟市役所コールセンター・新潟市粗大ごみ受付センター
構築及び運營業務委託 新潟市役所コールセンター個別仕様書

1 本個別仕様書

新潟市役所コールセンター業務における個別事項について定める。
なお、本業務については、本個別仕様書の他、共通仕様書も参照すること。

2 業務の概要及び所管課

(1) 新潟市役所コールセンター「こたえてコール」(以下、本個別仕様書において「本業務」という。)運用に必要となる設計・設備導入要員確保等のすべての準備を行うために必要な、建物・設備・システム等の整備、業務従事者確保や研修の実施、及び必要な法的届出等を行う一切の業務を一体として委託する。また、本個別仕様書の内容を満たせる場合、既存ASPサービス等の利用を妨げない。

(2) 市政情報やイベントに関する問い合わせや申し込み受付の窓口。

(3) 本業務所管課は、市民生活部広聴相談課とする。

3 運営日及び運営時間

(1) 運営日

年中無休とする。

(2) 運営時間

午前8時から午後9時までとする。

ただし、年末年始等、市役所長期閉庁期間については、本市と受託者で協議のうえ調整するものとする。

4 業務量実績及び人員体制

(1) 業務量実績

「別紙1 業務量実績」を参考とすること。

(2) 必要席数及び人員数

受託者は、「別紙1-1 業務量実績」で示すものを参考に、「別紙1-2 サービスレベル要求仕様書」で定めるサービスレベルを確保するよう、次の表に定める席数及び人員を準備、確保すること。

また、業務量が季節的・時間的に変動する場合にもサービスレベルを確保するよう、柔軟な体制で運営を行うとともに、効率的な運営ができるよう、人員の配置を行うこと。

要員	人数	業務内容	勤務
責任者	1名	本業務の品質確保に向けて、管理業務や本市と連絡、調整業務を行う者。 責任者はS Vと兼務することを妨げない。	
スーパーバイザー（S V）	1名以上	O Pの指導・監督。 対応困難事例など、一定の専門知識を保持し、苦情・要望・提案などの対応業務を行う者。 問合せに対し、回答・案内・受付を行い、その対応履歴記録を行う者。	常駐
オペレーター（O P）	1名以上	問合せに対し、回答・案内・受付を行い、その対応履歴記録を行う者。	常駐

ア O Pが常に最新の情報に基づき問合せ対応を行い、かつ、本業務の業務遂行に支障をきたすことがないように、受託者は、O Pに対して、対応マネー等電話対応業務の専門スキルのほか、あらかじめ本市が用意したF A Qや、本市H P、「市報にいがた」、そのほか本市が指定した刊行物等を適宜用いて、十分な研修を実施すること。

イ S VはO Pよりも高度な業務知識が必要なことから、受託者はS Vに対して上記「ア」の研修に加え、専門知識の習得に必要な研修を実施すること。

ウ 責任者は、本業務の管理・運営に必要な知識、技能及び経験を有するものとする。「3 運営日及び運営時間」で定める期間中の常駐する必要はないが、本市の要請に迅速に対応すること。

(3) 対応言語

日本語とする。

5 設備の確保

受託者は、共通仕様書の内容及び以下の要件を有する設備を確保すること。

なお、本業務で必要となる設備の搬入作業、調整・設定作業、テスト稼働、設置場所の電源工事、L A N工事、回線工事、通信等に係る費用は受託者の負担とする。

(1) 電話回線

- ア 受託者は、「別紙1-1 業務量実績」に示す過年度の受付件数実績を参考に、「別紙1-2 サービスレベル要求仕様書」で定めるサービスレベルを確保するのに必要な回線数を確保すること。
- イ 本業務の電話番号は「025-243-4894」、ファクシミリ番号は「025-244-4894」とし、いずれも本市名義の電話回線を使用すること。なお、電話回線の利用にかかる料金は受託者負担とする。

(2) 電話交換設備（PBX）

- ア 「別紙1-2 サービスレベル要求仕様書」で定めるサービスレベル及び本業務の品質管理に必要なデータを取得できること。
- イ OPが電話に出ることができず利用者を待たせてしまう場合や「3(2) 運営時間」で示す時間外の場合は、音声メッセージによる案内を提供できること。

(3) 電話機

- ア 再ダイヤル、外線保留、転送処理等の操作が容易に行えるものであること。
- イ 入電した発信元電話番号を特定（公衆電話・電話番号非通知は除く）することができる機能を有すること。

(4) ファクシミリ機

- ア 本業務専用に設置し、24時間受信が可能であること。
- イ ファクシミリを受託者から送信した場合、相手側に受託者からの送信であることが分かるように、ファクシミリ番号と発信元情報を登録し、相手側に通知すること。

(5) OP端末

- ア 「6システム及びツールの構築導入」に示す、FAQシステム等の業務アプリケーションについて、レスポンスよく操作できる性能を有すること。
- イ Microsoft Word及びMicrosoft Excelで作成された資料を支障なく読み込み、編集、印刷、書き出しが可能であること。
- ウ SV及び責任者が操作する端末は、上記ア及びイの機能に併せ、次に示す操作ができること。
 - (ア) 電子メールの送受信が行えること。
 - (イ) 印刷が行えること。

(6) 停電対策設備

緊急の停電時に備えて、本業務で使用する通信設備関連機器には無停電電源装置等の停電対策を講ずること。

(7) その他

F A Qシステム等のサーバ等、本業務の実施に必要となる環境を確保すること。

6 システム及びツールの構築導入

受託者は、次に示す要件を備えるシステム及びツールを用意すること。

(1) F A Qシステム

ア O P端末において稼働し、O PがF A Qを検索及び表示できること。

イ O PがF A Qを容易に検索できるよう、キーワード及びカテゴリ検索を行えるほか、O Pの操作負担軽減を図るユーザーインターフェース(U I)とすること。

ウ 本市庁内イントラネット内の「庁内F A Q作成・閲覧システム」において、本市職員が作成した、C S Vファイル形式のF A Qデータ(以下「F A Qデータ」という。)をインポートできること。

また、本市において新規作成・修正・削除したF A Qデータを、適宜インポートし、F A Qを常にアップデートできること。なお、F A Qデータの項目は、次に示すものを基本とし、適宜追加事項にも対応すること。

項目	備考
F A Q番号	半角英字1文字+半角数字9文字で構成 (例 A123456789)
作成年月日	年月日で構成(例 20240401)
更新年月日	年月日で構成(例 20240401)
カテゴリ	20分類程度
サブカテゴリ	100分類程度
質問・回答	
有効期間開始年月日	年月日で構成(例 20240401)
有効期間終了年月日	年月日で構成(例 20240401)
関連ホームページURL	最大3項目

関連ホームページタイトル	最大3項目
所管課	部・区+所管課で構成 (例 市民生活部広聴相談課)
公開の可否	ホームページにおける公開の可否
備考	

(2) 応対履歴システム

- ア OP端末において稼働し、キーワード及びカテゴリ検索が行えること。
- イ OPが応対履歴を容易に検索できるよう、キーワード及びカテゴリ検索を行えるほか、OPの操作負担軽減を図るユーザーインターフェース(UI)とすること。
- ウ 応対履歴データから市民サービス向上に向けた分析処理を行うテキストマイニング等、専門の分析ツールを有すること。
- エ 応対履歴データ項目は、「11(1)エ(ア)」に示す内容とし、CSV形式でエクスポートできること。

(3) 情報共有できる仕組みの構築

本市と受託者との間で、次に示すデータ等をセキュリティに十分配慮したうえで、クラウドシステム等を用いて情報提供できる仕組みを備えること。

項目	詳細
FAQデータ	「6(1) FAQシステム」に示すFAQデータ
応対履歴データ	「6(2) 応対履歴システム」に示す応対履歴データ
その他	本市が別途指定するデータ等

(4) 各種システムについて

- ア 「別紙1-2 サービスレベル要求仕様書」で定めるサービスレベル及び本業務の品質管理に必要なデータを取得できること。
- イ 本業務で対応した情報などが一元的に登録、管理できるシステムとすること。

(5) 電子メール

- ア 電子メールにより「11(1)ア 市民対応業務」及び「11(1)ウ 問い合わせ先代行業務」に示す問合せ受付及び回答、「11(1)イ 申込受付業務」に示す本市が実施するイベント等への参加募集等に対する受付及び回答(受理確認通知)のための、メール送受信機能を整備すること。
- イ 電子メールアドレスは、本市名義の「4894call@call.city.niigata.jp」を使用し、ドメイン管理料は受託者負担とする。
- ウ 送受信するメールに対するウイルス対策及びスパム対策を行うこと。
- エ 本業務所管課とのメール送受信が容易に行えること。
- オ 電子メールの送受信が24時間遅延なく行えること。

7 その他設備及びシステム関連

(1) その他設備要件

- ア 運營業務を開始する前に、本業務で使用するシステム機器及び通信設備の接続確認及び動作確認を本市と協力して行うこと。
- イ 将来的な問い合わせ件数の増加や業務の拡大に対応可能な拡張性を有した設備・システムであること。

(2) 標準技術の採用

構築する設備・システムについては、特定技術への依存を回避するため、オープンかつ国際的な標準の技術を採用した適切な設備・システムを選択するよう努めるほか、本業務運営開始後5年において、製造元からのサポート並びに部品の調達が保証されている設備・システムを選択すること。

8 本業務に係るホームページの作成・公開の体制確保

(1) ホームページの作成

受託者は次に示すとおり、本市ホームページのコンテンツとして掲載できるウェブページを作成するため、本市と協議のうえ、本市公式ホームページとは別に、ホームページシステムを用意すること。なお、インターネット上の通信は暗号化通信(SSL)によってセキュリティを高めたものとし、URLのドメインは「city.niigata.jp」を含むものとする。

(2) ホームページの公開体制

本業務の周知を図るため、本業務の概要、サービス内容等を紹介したホームページを日本語版により作成し、公開できるように体制を整えておくこと。

(3) ホームページデザイン

作成するホームページは「新潟市ホームページ基本方針」及び「新潟市公式ホームページ運営ガイドライン」に基づき、誰もが閲覧できるホームページ、またブラウザ、OS、回線環境に限定されないホームページといった、アクセシビリティに配慮したデザインであること。

(4) ホームページの運営・管理

ア 月ごとの利用件数及び問合せのカテゴリ別件数等の実績を毎月掲載すること。

イ ユーザーインターフェイス（UI）を適宜改善すること。

(5) ホームページでのFAQの公開

ア FAQシステムのセキュリティに十分配慮したうえで、本業務のホームページにて、FAQを公開できるように体制を確保すること。

イ ホームページトップ画面は、カテゴリ・キーワード・文書等でFAQを検索できる機能を備えるほか、「よくある質問トップ10」を掲載するなどし、ホームページの閲覧により、閲覧者が問い合わせ回答を得られ自己完結できるよう工夫すること。

ウ 「よくある質問トップ10」に掲載するFAQ項目等については、本市と適時協議すること。

エ FAQシステムのFAQデータの新規作成・修正・削除が行われたときは、併せてホームページに掲載するFAQデータも新規掲載・修正・削除がされること。

9 業務マニュアルの作成

(1) 受託者は、適切に本業務を運営するために、本業務実施状況の管理、監督体制や危機管理体制及び障害時対応に関する業務ルールなどを踏まえた業務マニュアルを本市と協議のうえ、作成・整備すること。

(2) 前項に掲げる業務マニュアルのほか、トークスクリプトなど電話対応に関するマニュアル、災害等による緊急事態における対応マニュアルなど、各種マニュアルを本市と協議のうえ、整備すること。

(3) 受託者は、本業務の運営状況に応じて、本市と協議のうえ、各マニュアルの改訂を行うこと。

10 テスト稼働の実施

- (1) 受託者は本業務の運営に備え、本市の職員及び受託者の関係者による、テスト稼働を運営開始前までに行うこと。
- (2) 受託者は、テスト稼働実施時に問題点や課題等を抽出し、運営開始に向けて改善を図ること。
- (3) 具体的な実施方法については、本市と協議のうえ、決定すること。

1.1 運用業務内容

(1) 実施業務

ア 市民対応業務

電話、ファクシミリ及び電子メールによる問い合わせを受け付け、回答・案内する業務を行うこと。回答に当たっては、FAQ、本市ホームページ、「市報にいがた」、本市の刊行物等に基づき行うこと。また、それらの情報により回答できないときは、適宜適切な本市の各業務所管部署へ問い合わせ内容を取り次ぐこと。(以下、「エスカレーション」という。)

- (ア) 市政情報に関する問い合わせ全般に対する回答・案内を行うこと。
- (イ) 個人情報に関する問い合わせは回答しないこと。
- (ウ) 回答することが困難な問い合わせ・苦情・相談については、本市の各業務所管部署にエスカレーションし、問い合わせ内容を本市に引き継ぐこと。
- (エ) エスカレーションは、本市の開庁時間中にのみ行うこと。ただし、本市の業務所管部署と閉庁時間における電話の確約をしている等の場合は、臨機応変にエスカレーションを行うこと。
- (オ) 閉庁時間における緊急な対応を必要とする案件については、市役所本庁舎又は各区役所代表電話へエスカレーションし、閉庁時間に緊急の問い合わせ対応を行っている警備員等に引継ぎ対応を依頼すること。
- (カ) エスカレーション先が不明なものや、複数の業務所管部署による処理が必要な案件は、本業務所管課にエスカレーション先等の確認を行うこと。
- (キ) ファクシミリ、電子メールは、土日、祝日を含む24時間受信とし、回答(受理確認通知を含む)は24時間以内を原則とする。

イ 申込受付業務

本市が実施するイベント等への参加募集等に対する受付業務を行うこと。申込受付業務を行うにあたり、次に示すことに留意すること。

- (ア) 受付システムは、本市が指定するものを使用することとし、使用にあたっては事前に研修を実施するなどし、業務従事者に操作方法を熟知させたいうで運用に供すること。また、本市が指定するシステムに移行があった場合は、随時対応すること。

本市が当初に指定するシステムは、「RESERVA（株式会社コントロールテクノロジー）」を想定している。

- (イ) 申込開始日から申込締切日までの間（以下「申込受付期間」という。）、当該イベント等の業務所管部署が指定する申込者情報を漏れなく聴取し、受付を行うこと。受付基本情報及び申込者情報は次に示す内容を基本とし、適宜追加事項にも対応すること。

受付基本情報	
項目	詳細
イベント等基本情報	業務所管部署、イベント等名称、開催日時、開催場所
イベント等詳細情報	開催場所の駐車場の有無、要約筆記・手話通訳の有無、座席種別（自由席・指定席）、当日の受付の有無 参加費の有無（有の場合、支払方法等）、 イベント等当日の撮影・録音の有無、等
受付方法	先着・抽選（抽選の場合、当落通知の送付方法等）
定員	席種ごとの定員（通常席・車いす席）、 保育（有の場合、対象月齢等）、等
申込受付期間	受付開始日、受付終了日
参加要件	年齢要件の有無（有の場合、対象年齢）、等
その他	納品方法等に関する特記事項、等

申込者情報	
項目	詳細
氏名	申込者本人の氏名（複数での申込可の場合、その他参加者の氏名）
住所	申込者本人の住所（複数での申込可の場合、その他参加者の住所）
電話番号	申込者本人の電話番号（複数での申込可の場合、その他参加者の電話番号）
その他	車いす席の利用の有無（車いす席有の場合）、 保育の利用の有無（保育有の場合）、等

(ウ) 受付基本情報、申込者情報等は、原則、本業務所管課を通して必要な確認、調整を行うこと。

(エ) メール、ファクシミリ等による申込があった場合にも柔軟に対応すること。

ウ 問い合わせ先代行業務

本市が実施するイベント等について、本業務を問合せ窓口として案内するものについて、回答・案内する業務を行うこと。問い合わせ先代行業務を行うにあたり、以下の事項に留意すること。

(ア) 問合せ対応開始日から問い合わせ対応終了日までの間、当該イベント等の業務所管部署が作成したFAQ等の回答支援情報に基づき、回答、案内を行うこと。

(イ) FAQ等の回答支援情報の内容等については、原則、本業務所管課を通して必要な確認、調整を行うこと。

(ウ) 回答が困難な問い合わせ等については、原則として当該イベント等の業務所管部署にエスカレーションし、問い合わせ内容を本市に引き継ぐこと。

(エ) エスカレーションは、本市の開庁時間中にのみ行うこと。ただし、当該イベント等の業務所管部署と閉庁時間における電話の確約をしている等の場合は、臨機応変にエスカレーションを行うこと。

エ 市民対応業務及び、申込受付業務、問い合わせ先代行業務における対応内容の記録

受託者は問い合わせ及びその回答に関する対応記録をデータとして記録し、受託者は毎日1回正午までに報告すること。ただし、市役所閉庁日については、翌開庁日に閉庁日分をまとめて報告することができる。

市民対応業務及び、申込受付業務、問い合わせ先代行業務における対応内容の記録並びに本市への提出を行うにあたり、以下の事項に留意すること。

(ア) 次に示す情報を記録できるようにすることを基本とし、適宜追加事項にも対応すること。

項目	備考
日時	問合せ受付日時
受付者	問合せ受付した業務従事者の氏名
作業時間	対応開始から対応内容の記録までに要した時間
対応内容	問合せ内容及び回答内容
利用FAQ	利用FAQ
その他参照情報	利用FAQ以外の参照情報

問合せ者情報	性別、年代、居住地区（市内（居住区）、市外等）
対応区分	完了、転送等
受付区分	問合せ、意見・要望、苦情、申込
受付チャネル	電話、ファクシミリ、電子メール
エスカレーション先	部・区、所管課

（イ） 回答で参照したFAQごとの利用件数を管理すること。

オ 本業務運営管理業務

本業務の運営・管理にあたって、以下の業務を行うこと。

（ア） FAQデータの更新

FAQデータの所管や制度変更等に伴う新規作成・修正・削除等に適時対応すること。また、FAQを充実させるために、修正や追加、新規作成が望ましい場合、本市に適時、依頼すること。

（イ） 対応履歴の管理及び統計並びに分析処理

対応履歴データ等を基に、入電内容や市民ニーズの集計・分析を行うこと。また、分析結果を踏まえ、本業務の既存業務や広報手段等についての改善提案を行うこと。

（2） 災害時対応

災害発生時においては、本市の指示により、以下に示す災害時の運用に切り替えること。なお、電話不通の場合、本市の指示がなくとも、受託者判断において、災害時の運用に切り替えること。

ア 災害発生直後は「11（1）ア 市民対応業務」に示す範囲内で対応できる問い合わせは回答してよいこととするが、その他の事項については本市と協議のうえ対応方法を定めることとする。

イ 災害の状況に応じ、本市から受託者に対し、市民への災害に関する情報提供を行うよう指示する。

（3） サービスレベルの確保・評価・改善

受託者は、本業務実施にあたり、「別紙1-2 サービスレベル要求仕様書」に示されるサービスレベルの確保に努めるほか、以下に示すサービスレベルの評価及び改善を実施すること。

なお、サービスレベルを達成できない場合は、受託者が改善を図るための提案を行い、本市の承諾を得ること。

ア 市民満足度調査の実施

受託者は、本市と協議のうえ、本業務の品質に関する市民満足度調査を年1回以上実施すること。また、調査結果について、「市民満足度調査実施

結果報告書」を作成し、本市へ報告すること。

イ 業務従事者に対する追加研修の実施

受託者は、業務従事者に対して、応対品質の向上のために研修が必要と判断したときは、随時、追加研修を実施すること。

ウ 業務品質の維持管理・向上のための方策の自己評価及び改善

受託者は、業務品質の維持管理・向上のための方策について、自己評価及び改善提案を本市に対して行うこと。

なお、品質の基準については「別紙 1 - 2 サービスレベル要求仕様書」によるものとする。

1.2 その他

新潟市役所コールセンター「こたえてコール」の名称およびロゴに関する著作権、一切の権利は、本市に帰属しているため、受託者が使用する場合は、本市の承諾を得ること。

業務量実績

1 コールセンター年度別受付件数実績(単位:件)

(1)チャンネル別(電話・電子メール・FAXの合計)

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
総受付件数	83,404	80,197	89,848	87,113	75,878
電話	82,867	79,528	89,304	86,212	75,158
開庁時間帯	55,822	55,011	63,131	62,200	55,259
閉庁時間帯	27,045	24,517	26,173	24,012	19,899
(閉庁時間帯の割合)	(32.6)	(30.8)	(29.3)	(27.9)	(26.5)
電子メール	349	580	480	602	625
FAX	188	89	64	299	95

(2)用件別(電話・電子メール・FAXの合計)

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
総受付件数	83,404	80,197	89,848	87,113	75,878
問い合わせ件数	46,336	53,317	57,761	59,308	50,812
イベント等受付件数	36,263	25,815	30,783	26,378	24,004
(イベント等受付件数の割合)	(43.5)	(32.2)	(34.3)	(30.3)	(31.6)
申込受付業務対応件数	88	80	54	57	42
その他(無言・ワン切り)	805	1,065	1,304	1,427	1,062

(3)月別(電話・電子メール・FAXの合計)

		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
令和元年度	月合計	8,844	8,722	8,133	7,794	7,916	8,950	7,940	6,080	4,502	4,857	4,860	4,806	83,404
	日次平均	294.8	281.4	271.1	251.4	255.4	298.3	256.1	202.7	145.2	156.7	173.6	155.0	—
令和2年度	月合計	6,091	7,553	7,918	6,859	7,264	8,288	8,705	6,549	5,293	5,018	4,318	6,341	80,197
	日次平均	203.0	243.6	263.9	221.3	234.3	276.3	280.8	218.3	170.7	161.9	154.2	204.5	—
令和3年度	月合計	7,957	10,742	7,778	5,819	6,367	7,695	8,452	8,906	8,389	6,166	5,103	6,474	89,848
	日次平均	265.2	346.5	259.3	187.7	205.4	256.5	272.6	296.9	270.6	198.9	146.9	208.8	—
令和4年度	月合計	7,592	8,887	7,889	7,351	8,181	8,861	8,625	6,806	5,451	5,464	5,760	6,246	87,113
	日次平均	253.1	286.7	263.0	237.1	263.9	295.4	278.2	226.9	175.8	176.3	205.7	201.5	—
令和5年度	月合計	7,489	7,431	6,918	5,847	5,718	7,283	6,783	5,099	4,282	6,494	6,029	6,505	75,878
	日次平均	249.6	239.7	230.6	188.6	184.5	242.8	218.8	170.0	138.1	209.5	207.9	209.8	—

(4)曜日別(電話・電子メール・FAXの合計)

		月	火	水	木	金	土	日	合計
令和2年度	月合計	14,415	12,319	13,529	12,352	13,662	7,894	6,026	80,197
	日次平均	276.4	235.7	256.7	237.4	262.4	150.3	115.5	—
令和3年度	月合計	16,249	14,066	14,644	14,707	15,226	8,171	6,785	89,848
	日次平均	312.2	272.0	281.0	280.5	293.0	156.6	128.5	—
令和4年度	月合計	15,529	14,073	14,124	13,534	15,784	7,665	6,404	87,113
	日次平均	299.3	271.7	272.1	260.2	300.5	147.7	123.2	—
令和5年度	月合計	13,180	13,045	12,066	12,134	13,519	7,106	4,828	75,878
	日次平均	253.8	250.3	233.0	234.5	260.3	134.2	91.2	—

(5) 時間帯別(電話 ※PBXに着信した呼数)

		8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00
令和2年度	月合計	10,045	12,079	9,757	7,950	5,464	6,555	6,431	6,187	6,071	3,265	1,918	1,188	853
	日次平均	27.5	33.1	26.7	21.8	15.0	17.9	17.6	16.9	16.7	8.9	5.3	3.2	2.4
令和3年度	月合計	10,497	13,070	10,446	9,267	6,441	7,836	7,668	7,592	7,294	3,784	2,024	1,239	904
	日次平均	31.9	36.2	27.6	23.4	15.5	18.9	17.8	18.4	18.4	9.9	5.7	3.8	3.0
令和4年度	月合計	10,557	12,641	9,972	8,711	6,159	7,607	7,266	7,231	7,041	3,595	1,901	1,248	834
	日次平均	28.9	34.6	27.3	23.9	16.9	20.8	19.9	19.8	19.3	9.9	5.2	3.4	2.3
令和5年度	月合計	8,640	10,968	8,833	7,508	5,411	6,527	6,548	6,537	6,496	3,190	1,424	873	634
	日次平均	23.7	30.0	24.2	20.6	14.8	17.9	17.9	17.9	17.8	8.7	3.9	2.4	1.7

(7) 月別放棄呼数(電話)

		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
令和2年度	放棄呼-1	61	213	254	282	397	651	595	273	148	125	143	204	3,346
	放棄呼-2	194	473	667	423	1,517	1,790	1,396	479	275	165	204	260	7,843
令和3年度	放棄呼-1	369	1,190	252	104	136	264	368	385	263	160	84	165	3,740
	放棄呼-2	701	2,511	598	227	355	624	732	972	499	199	81	152	7,651
令和4年度	放棄呼-1	216	258	222	159	156	308	309	144	100	119	125	140	2,256
	放棄呼-2	551	504	584	258	540	556	568	170	107	153	131	100	4,222
令和5年度	放棄呼-1	217	151	161	114	118	210	158	87	56	194	97	129	1,692
	放棄呼-2	540	464	477	311	270	477	355	131	55	269	150	82	3,581

放棄呼-1 = コールセンターに接続され呼び出し音になっている最中に、利用者がコールを切断してしまった割合

放棄呼-2 = オペレーターが全員対応中(コールセンターの電話端末が全て話し中の状態)のためPBXからトーカーが2回流れた後に切断された割合

サービスレベル要求仕様書

1 サービスレベル

受託者は、本業務において、下記に示すサービスレベルの目標値を達成するよう業務を実施すること。

	サービスレベル	定義	目標値	
			令和7年度	令和8年度以降
1	呼損率	総入電呼数のうち、応答できなかった呼損数の割合	月平均 10%以内	月平均 10%以内
2	一次回答率	全応答件数のうち、コールセンターで対応を完結した件数の割合	月平均 85%以上	月平均 90%以上
3	設定時間内 応答率	全応答件数のうち、決められた時間内に応答した件数の割合	月平均 15秒以内 85%以上	月平均 15秒以内 85%以上
4	設定時間内 保留率	全応答件数のうち、決められた保留時間内に保留を終えた件数の割合	月平均 1分以内 90%以上	月平均 1分以内 90%以上
5	設定時間内 通話率	全応答件数のうち、決められた通話時間内に通話を終えた件数の割合	月平均 5分以内 85%以上	月平均 5分以内 90%以上
6	市民満足度	定期的に実施する利用者アンケート評価（実施方法は別途、新潟市と協議のうえ、決定）	10点満点中 平均8点以上	10点満点中 平均8点以上
7	システム稼働率	受託者が調達するシステム運用時間のうち、システム利用可能な時間の割合（計画停止時間を除く） ※運用時間365日、8時～21時 なお、ファクシミリ・電子メールは24時間	99.5%以上	
8	利用者認証度	受託者が調達するシステム利用の際、個別の利用者を識別するための認証レベル	ID+パスワード	
9	リカバリポイント	受託者が調達するシステムにて発生したシステム障害時における、データの復旧ポイント	前日のバックアップデータまで	
10	ウイルス定義ファイルの更新	受託者が調達するシステムにおける、ウイルス対策ソフトの定義ファイル更新	24時間以内	

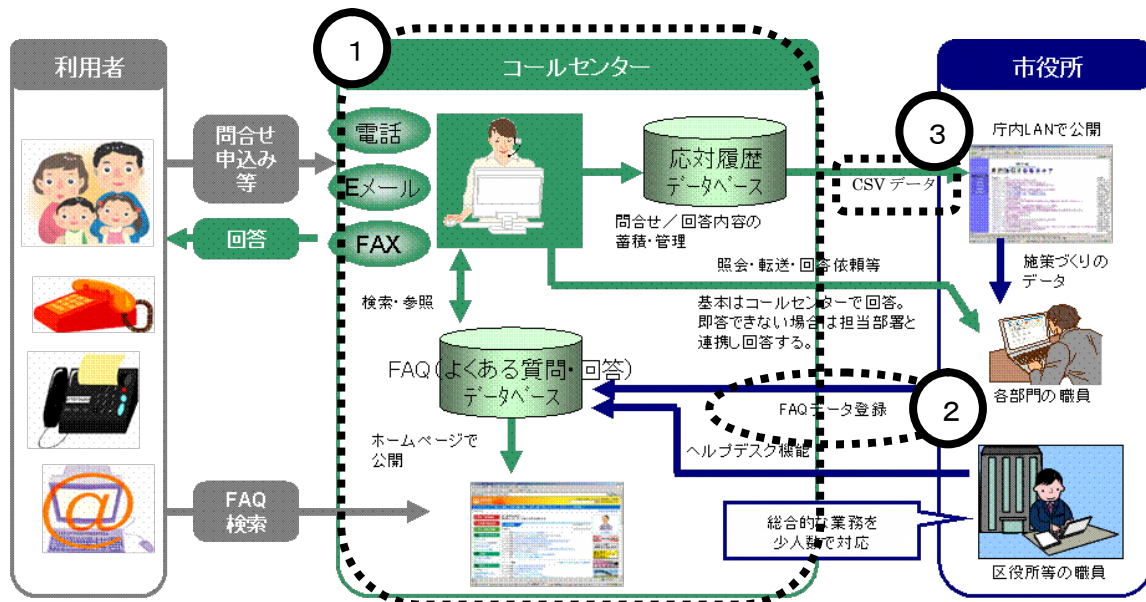
2 サービスレベル設定の考え方

サービスレベル	設定の観点
呼損率、一次回答率、設定時間内応答率、設定時間内保留率、設定時間内通話率、市民満足度	利用者の利便性の向上のため
設定時間内保留率、設定時間内通話率	オペレーターの対応能力の向上のため
システム稼働率、利用者認証度、リカバリポイント、ウイルス定義ファイルの更新	システムの安定性確保のため

3 サービスレベルの測定、評価と改善

受託者は、定期的に「1 サービスレベル」を測定し評価を行うこと。目標値を達成できない場合は、受託者が改善を図るための提案を行い、本市の承諾を得ること。

新潟市役所コールセンターシステム概要（現状）



【システムの概要】

①コールセンターシステム

- ・コールセンターでは、FAQ、対応履歴のデータベース及び検索システムを備える。
- ・コールセンターのホームページ上でFAQを公開する。

②庁内FAQ作成・閲覧システム

- ・市役所等の各担当職員が、各業務のFAQを作成する。
- ・本市職員であれば、庁内LANから、登録されたFAQを閲覧することができる。

【留意事項】

- ③コールセンターシステムと本市の庁内LANは繋がっていないため、コールセンターに蓄積された対応履歴データや本市登録のFAQデータ等の収受は、「新潟市役所コールセンター個別仕様書4（5）ウ」に示す、情報共有できる仕組みにより、CSVファイルで行っている。