

消費生活相談電話に係るボイスポットを活用した受付業務委託 企画提案競技に関する質問への回答(令和7年6月25日更新版)

整理番号	質問項目	質問内容	回答
1	06_「消費生活相談電話に係るボイスポットを活用した受付業務委託」契約書案	本契約書の締結は必須になるか。事業者側が契約書を用意し、それに埼玉県側で捺印していただく方法は可能か。または、平行して事業者側の契約書へも捺印することは可能か。	本契約書案をベースとした契約書の作成は必須となります。この契約書は案であるため、提案事業者側が他に必要な項目等がある場合には、契約書内に盛り込めるか検討します。提案事業者側の契約書と併せて二つの契約書を作成する方法は考えにくいことから、必要な項目を本契約書案に盛り込む形で検討いただければと考えます。
2	05_「消費生活相談電話に係るボイスポットを活用した受付業務委託」企画提案書作成要領	記載事項_見積書について 本業務に係る費用が従量課金の場合、想定費用の提示で問題無いか。通話時間に応じて変動する費用があるため、毎月の電話時間に応じて金額が変動する可能性がある。	電話の転送等にあたり従量料金が発生することは想定していますので、固定費用部分の見積額と従量料金部分の計算方法をそれぞれ提示したうえで、仕様書上の想定受付件数(月800本、平均15分)における従量料金部分の月試算額を併記してください。
3	03_情報セキュリティ対応表	【Ⅱ ソフトウェア関係】 県庁LANのウイルス対策ソフトとは何でしょうか。ウイルス対策ソフトを導入していれば問題無いか、それともLAN利用には資格等が必要になるのでしょうか。 ※インターネットを見ますと庁内ネットワークと言われる文言が見受けられましたので、特定の資格が無いと庁内のネットワークでないと接続できない等の制限を懸念しております。	庁内ネットワーク(県庁LAN・インターネット接続可能)に接続した端末でボイスポットの電話受付状況を確認しますが、この端末にはウイルス対策ソフト(Trend Vision One Endpoint Securityなど)がインストールされています。このウイルス対策ソフト以外のソフトを要する場合には、どのようなソフトの導入が必要か(必要なければそのむねご記載ください。)、導入が必要な場合は当該ソフトの導入にかかる費用が計上されているか、を質問しています。
4	01_「消費生活相談電話に係るボイスポットを活用した受付業務委託」企画提案実施要領	記載の事項の他に、システム的な制限などはあるか。例えば、サービスの管理画面はインターネットで接続して確認できるが、庁内のネットワークの場合は、アクセスできるWEBサイトに対して制限等が実装されていないか。	庁内ネットワークからのインターネット接続は、ホームページの閲覧制御が適用されています。管理画面が閲覧制御の対象となった場合においては、業務上必要な閲覧にあたるため、当課から情報セキュリティ担当課に対し、閲覧制御の対象から外すよう申請を行うこととなります。

整理 番号	質問項目	質問内容	回答
5	プレゼンテーション時説明必要項目	チェックリストという記載があるものは、手元のメモとし、提出不要という理解でいいか	チェックリストのうち、企画提案書に関するものは提出後にチェックしますので、全ての項目にチェックが出来る状態で提出してください(不足がある場合、提案内容の補正を求めることがあります。)。プレゼンテーションに関するチェックリストは、プレゼンテーション時の手持ちとしていただき、必ず全ての項目について説明してください。これも不足がある場合、その場で追加説明を求めることがあります。
6	サービス要件	「システム上の記録等における暗号化はなされているか」については、通信の暗号化という理解でいいか。	システム上の記録の暗号化とは、クラウド上やデータセンターなどに記録されたデータについて、不正アクセスや情報漏洩があった際にもデータを保護するために、暗号鍵等を利用して他者には記録されている内容が判読できないようにすることを指します。
7	書類の提出	「委託期間終了時に実証期間を通じた成果報告書を提出することになっているか」とあるが、結果報告というのはいくら程度の粒度を求めているか。	仕様書5 業務内容 の(12)から(16)に記載された内容について、少なくとも報告いただきたいと考えています。実際は、センターと定期的に行う協議を通じて、記載内容を調整することを想定しています。 (12)導入作業の進捗状況(導入作業終了時に提出いただく内容を再掲) (13)相談者が支障なく利用できた度合いを示すKPI(重要達成度指標)の設定及び達成状況 (14)運用開始後の受電件数等の実績報告、実証期間を通じた成果報告(データの分析含む) (15)上記を踏まえた当該事業の翌年度以降の効果的な展開の提案 (16)不具合発生時の緊急対応の状況 など
8	消費生活相談電話に係るボイスボットを活用した受付業務委託企画提案書チェックリスト	業務組織計画とは具体的にどのような記載が必要か。	「別紙様式第3号 業務実施体制調書」にて提出していただく内容になります。

整理番号	質問項目	質問内容	回答
9	委託料について	<p>「受付業務委託仕様書 6.(2).ア)」について、「転送に係る費用」と記載されているが、相談専用電話で利用中のNEC社製PBXとSIP連携を行い内線化する場合において、NEC社製PBX側で発生する費用に関しては、委託料に含まないという形でよいか。</p>	<p>相談専用電話で利用中のNEC社製PBXとボイスポットとを内線化する場合、NEC側で必要な作業にかかる料金については委託料に含まませんが、内線化しない場合と比べてNEC側に依頼すべき作業の内容、料金及び作業期間がどの程度変動するかについて、提案内容に明示してください。 また、内線化することで転送費用が一切不要となる場合は費用として計上する必要はありませんが、内線化後も一定の(定額又は固定の)費用がかかる場合には、「転送に係る費用」として計上してください。</p>
10	停電時対応について	<p>「受付業務委託仕様書 7.(7)」について、こちらは埼玉県消費生活支援センターが停電した場合の対応か、もしくはボイスポットのサービス提供拠点の停電対応についてか。</p>	<p>消費生活支援センターの停電時、サービス提供拠点の停電時それぞれの対応について記載してください。</p>
11	データ消去方法について	<p>「情報セキュリティ対策表 3)」について、ボイスポットのクラウドサービスを提供するクラウド上の環境の記憶媒体においても、提示されたデータ消去方法での対応が必須となるか。 業務の性質上、クラウドサービス上のデータ消去において物理的な記憶媒体における消去方法の指定や立ち合い、書面確認が難しい可能性もあるため。</p>	<p>提示されているデータ消去方法のうち、④暗号化消去についてはクラウド上でも可能と考えます。作業に職員の立ち合いが難しい場合には、消去作業に関して書面等で報告していただくことになると想定しています。</p>
12	相談員への転送時に待ち時間のアナウンスについて	<p>ボイスポットのシナリオで対応するのではなく、UNIVERGE Aspire WXのお待たせメッセージの送付を利用することを想定することは可能か。</p>	<p>PBXのお待たせメッセージは電話が繋がらない状態で流すものであるため、相談員への転送待ちとなる場合は、別メッセージで対応できることが望ましいと考えます。 但し、PBXのお待たせメッセージを利用するメリットがある場合には、そのメリットを併記して提案内容としてください。</p>
13	記録内容について	<p>相談員がリアルタイムで参照できるようにとありますが、ボイスポットのシナリオ内で発話したものをリアルタイムにテキスト表示する必要があるか？ もしくは、相談員へ転送する際に、ボイスポット内で発話された内容が連携するように表示が出来る形でよいか。</p>	<p>ボイスポットの対応状況をリアルタイムで相談員が参照できることが望ましいですが、それが出来ない場合であっても、電話を受けた相談員がボイスポットの対応した内容を判りやすく参照できる工夫があれば、企画提案内容及びプレゼンテーションにおいて詳しく紹介してください。</p>

整理番号	質問項目	質問内容	回答
14	相談員への転送について	感情的な発言がある場合、即座に転送とあるが、感情的などはどのような場合を想定されているか。相談者の発話内容に特定のキーワードが含まれる場合を想定しているが、どういったキーワードを想定するかは提供できるか。	特定のキーワードを設定することや、語調などから不快の感情を読み取ることを想定しています。どのようなキーワードを設定するかについては、センターから提供する必要があるので、協議により決めていくことができるのかを提案内容に示してください。
15	不具合時の切替えについて	ボイスポットの不具合時においては、UNIVERGE Aspire WXによる切り替えを想定して問題はないでしょうか。	ボイスポットの不具合時に、PBX側で切替作業をする必要があるか、ボイスポット側で切替作業が出来るのかについて、提案内容に明記してください。
16	情報セキュリティに関して	「情報セキュリティ対策表 1」における評価・認証に関しては、いずれかは必須となるか。いずれも取得しておらず、ISMS (ISO/IEC 27001)のみ取得している場合でも問題ないか。	「情報セキュリティ対策表 1」に掲載された評価・認証については、当県においてシステム開発を委託する場合に基準としているものです。ボイスポットの導入においても、これらの評価・認証を得ていることは安全性の一環として評価対象となりますが、代替となる資格を得ている場合や、その評価・認証を不要と考える理由があれば、必ずその旨を記載してください。
17	相談員・職員の人数	現在、川口のセンターで相談を受けている相談員、職員、それぞれの人数は。ボイスポットからの転送先として、常時どのくらいの人数が対応しているか。	川口のセンターには現在相談員19名のほか、相談担当に關係する職員が9名います。ボイスポットからの転送先として、15名程度が対応することを想定しています。
18	提出書類の形式	「Microsoft 365 Apps for enterprise」内のソフト等 (Word、Excel、PowerPoint、PDFを想定) で確認できるものという指定があるが、研修をオンラインで実施し、内容を文書化せずに録画データをマニュアルとして提供しても問題ないか。	オンライン研修の内容について、後日相談員などが確認できるよう、文書化していただくことが望ましいと考えます。文書化したものは電子データで頂ければ問題ありません。
19	辞書登録や類義語登録	ユーザーによる登録が可能な仕組みとなっている場合、辞書や類義語についてのデータ作成と登録作業はセンター職員が実施することを想定可能か。	実証の開始前については、辞書や類義語のデータ作成・登録作業に関して事業者から支援があることが望ましいと考えます。可能であれば、支援作業を行う場合の費用等も含めて提案いただくこともご検討ください。