

自動車税コールセンター運営等業務委託企画提案競技に係る質問及び回答

番号	質問項目	質問内容	回答
1	実施要領P2 5(6)	参加資格要件の一つである、類似業務の履行実績は有人対応業務の実績に限りますか。また、確定申告の対応実績は類似業務となりますか。	有人のコールセンター、案内サービスなどを行う業務の実績は必須となります。確定申告の問合せ対応についても、有人対応かつ実施要領に記載の要件を満たす場合は類似業務とみなします。
2	実施要領P3 9(1)ク	本企画提案競技に参加するのは埼玉支店ですが、本社が東京都にある場合、「主たる事務所の所在する都道府県(埼玉県を除く)における法人都道府県民税及び法人事業税に係る滞納がないことの証明書」の提出は必要ですか。	本社所在地(東京都)における「法人都道府県民税及び法人事業税に係る滞納がないことの証明書」を御提出ください。
3	審査基準表Ⅳ「1参考見積金額」	企画提案競技審査基準表の「参考見積金額」の項目に「予算範囲内で費用対効果に優れた積算となっているか」と記載がありますが、価格が安ければ高得点になるような計算ではないという認識でよろしいですか。価格点の計算方法、計算式を教えてください。	価格点の計算方法等は明示できませんが、参考見積金額と提案内容を総合的に判断し、より低い金額で、より優れた提案内容を御提示いただいた方の評価点が高くなります。
4	仕様書P1 4(2)エ	ボイスボットの管理画面(専用ページ)について、LGWANを利用し閲覧する事が可能なサービスを提供する場合、接続可能でしょうか。	LGWAN接続可能です。
5	仕様書P3 6(1)ウ(エ)e	チャットボットの機能要件として、「利用者が質問をテキスト形式で入力中に、入力内容と関連するFAQの候補を自動で表示させること。」とありますが、同等以上の提案ができる場合はこの機能要件を満たせなくてもよいですか。	仕様書に記載している機能要件は必須となります。
6	仕様書P5 6(2)イa	ボイスボットによる問合せ対応は、時間外やオペレーターが対応できない「あふれ呼」をAIに対応させるイメージでしょうか。その場合、有人転送することは対応が困難と考えますが、有人転送は必要でしょうか。	応答業務を実施していない時間帯やあふれ呼が発生した場合等の対応として、AIによる応答を想定したボイスボットを導入します。有人転送の代替措置として、例えば、時間をおいての再電話の案内やSMSによるチャットボットの利用案内などの提案をお願いします。
7	仕様書P5 6(3)	SMSによる納税しようの件数を教えてください。	令和7年度のSMSによる納税しよう件数は1,376件(計3回)です。
8	仕様書 別紙3	ボイスボットは専用番号ではなく、0570-012229に着信させて対応する認識ですが、その場合、0570-012229への設定工事が必要となります。その場合の費用は県が支払うのでしょうか。もしくは、いったん県で支払った費用を受託業者へ請求するのでしょうか。	ボイスボットの設定工事に関する費用は受託業者の負担となります。県が受託業者に請求するのではなく、受託業者から直接お支払いいただく予定です。
9	—	ボイスボットのFAQは何件程度を想定していますか。	受託業者と協議の上、決定します。
10	—	チャットボット、ボイスボットのFAQサンプルをご提供ください。	以下のURLからチャットボットを御利用いただけますので、チャットボットのFAQはこちらを御確認ください。 https://www.pref.saitama.lg.jp/a0209/z-kouhou/jidoushazei_chatbot.html ボイスボットのFAQは受託業者と協議し作成したいと考えておりますので、現時点では提供できかねます。
11	—	直近1年間における月別の入電件数及び納付書の作成・送付、住所修正など応答業務以外の作業件数を教えてください。	別紙を御確認ください。
12	—	月別の繁忙を教えてください。	自動車税(定期課税分)の納税通知書が発送される5月から督促状が発送される7月までが繁忙期となります。

1 入電件数

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
2,837	24,077	12,324	10,422	7,469	5,713	4,250	2,567	2,586	2,718	2,543	3,062	80,568

2 電話応答以外の作業件数

	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
納付書送付	0	10,020	4,707	2,489	1,501	1,175	376	149	86	22	2	2	20,529
住所修正	76	4,799	3,725	564	331	220	108	68	75	91	97	199	10,353