

A I 電話自動応答システム導入・運用業務委託仕様書

本仕様書は、沖縄県（以下「県」という。）が委託するA I 電話自動声応答システムの利用に関して、受託者（以下「受注者」という。）が実施すべき内容について記載したものである。

1 目的及び業務範囲

(1) 目的

本業務は、A I を利用した自動音声電話により、自動車税に関する問い合わせ対応を自動化することで、住民サービスの向上及び職員の業務負担軽減並びに業務効率化を図ることを目的とする。

(2) 業務範囲

- ア システム構築及び初期設定
- イ システムの運用及び保守
- ウ 月次報告書の作成
- エ 問い合わせデータの分析及び改善提案

2 契約内容

(1) 契約期間

令和8年5月1日から令和8年6月30日まで。

(2) 委託費用の支払い

運用中の委託費用については、受注者が毎月末締めの利用実績をもとに翌月初めに県へ請求し、県が受注者に毎月支払うものとする。

(3) 費用の範囲

システムの構築費用、回線使用料、通信料等その他本業務の履行に必要なすべての費用を含むものとする。

3 サービス要件

A I 電話自動応答システムは、以下の要件に対応できることとする。

- (1) 運用期間 令和8年5月1日～令和8年6月30日
- (2) 受電回線 7回線
- (3) 転送回線 7回線
- (4) 転送先で対応した場合の応答時間（想定） 約4分
- (5) 転送件数（想定） 約3,200件

※(4)の時間及び(5)の件数は想定値であり、実際の利用実績により変動する可能性がある。

4 機能要件

(1) 基本機能

- ア 音声認識機能により利用者が音声入力できること。
- イ 利用者が発話する問い合わせ内容を意図解釈し、適切な回答を自動生成又は選択し返答できること。
- ウ 一回の通話で複数の問い合わせに回答が可能であること。
- エ 条件により、沖縄県税コールセンター又は6つの県税事務所のいずれかの窓口へ転送が可能であること。県税事務所に転送する場合は、利用者が転送先の県税事務

所を指定できること。

オ ログイン後、所定時間操作が行われなかったアカウントは、強制的にログアウトされること。

(2) 問い合わせ対応機能

ア 問い合わせ内容のデータを学習させる機能を有すること。

イ 運用中に問い合わせ実績を踏まえてデータの差し替えができること。

ウ 受注者にて問い合わせ実績の分析やデータの作成を実施し、県への改善提案を行うこと。

(3) 管理機能

ア 着信件数、着信状況（日時、電話番号等）、通話時間、応答内容等が確認できる管理画面を提供すること。

イ CSV形式等によりデータ出力が可能であること。

ウ ID・パスワード等による認証機能を有すること。

5 情報セキュリティ要件

(1) データセンター

ア 日本国内に所在していること。

イ 十分な耐震性、防火対策及び入退室管理体制を有すること。

ウ 安定した電源供給および適切な温湿度管理が行われていること。

(2) セキュリティ対策

ア システムで使用する全てのソフトウェアについて脆弱性がないか定期的に情報収集を行い、システム等で脆弱性が発覚した場合は速やかに県へ報告するとともに、適切な措置を講じること。

イ システムには、ウイルス対策ソフト等によりコンピューターウイルスに対する措置を講じること。

ウ システムデータのバックアップを実施していること。

エ 本システムはL GWAN（総合行政ネットワーク）環境上で提供されること。

オ 個人情報を取扱う場合は、関係法令及び沖縄県情報セキュリティポリシーを遵守すること。

6 資格要件

(1) セキュリティ認証

下記のいずれかを取得していること。また、本業務の実施期間中は、当該認証を維持していること。

・ ISO 27001（情報セキュリティマネジメントシステム）

・ ISO 27017（クラウドサービスセキュリティ）

・ JISQ 15001（プライバシーマーク）

(2) 導入実績

官公庁、自治体又はこれに準ずる団体における音声自動応答システムの導入実績を有すること。

7 運用保守に関する要件

(1) 運用保守

ア 受注者側の運用責任者・担当者及び連絡体制を報告すること。

- イ 異常・障害発見時は、速やかに県に連絡すること。
- ウ システム障害の際は、速やかに復旧作業を行うとともに原因調査を行うこと。
- エ 契約期間中は構築したシステムのハードウェア及びソフトウェアの保守管理を行うこと。
- オ 保守対応は日本語で実施すること。

(2) サポートサービス

- ア システムの運用管理及び利用にあたり、導入作業、質問への回答や助言、ユーザID・パスワードの発行等について、電話及び電子メールによるサポートを行うこと。
- イ 完了率を上げるためのフローや方法を提案すること。
- ウ システムの運用管理及び利用にあたり、下記サポートを実施すること。
 - (ア) 電話及び電子メールによる本サービスの利用方法に関する質問への回答及び助言（土日・祝日及び別途協議の上定める休業日を除く日の午前11時から午後6時30分まで。）
 - (イ) 専用の電話窓口による本サービス用設備に障害が発生した場合の県からの連絡受付。（24時間）

(3) サービスレベル目標

- ア サービス時間（基準値 24時間）サービス稼働率（基準値 99%）
- イ 平均仮復旧時間（基準値 24時間以内）
- ウ 障害通知時間（基準値 障害発生より3時間以内）

8 再委託

(1) 一括再委託の禁止等

契約の全部の履行を一括又は分割して第三者に委任し、又は請負わせることができない。また、以下の業務（以下「契約の主たる部分」という。）については、その履行を第三者に委任し、又は請負わせることができない。

ただし、これによりがたい特別な事情があるものとしてあらかじめ県が書面で認める場合は、これと異なる取扱いをすることがある。

- ア 契約金額の50%を超える業務
- イ 企画判断、管理運営、指導監督、確認検査などの統轄的かつ根幹的な業務

(2) 再委託の相手方の制限

本契約の競争入札参加者であった者に契約の履行を委任し、又は請負わせることはできない。また、指名停止措置を受けている者、暴力団員又は暴力団と密接な関係を有する者に契約の履行を委任し、又は請負わせることはできない。

(3) 再委託の範囲

本委託契約の履行に当たり、委託先が第三者に委任し、又は請負わせることのできる業務

- ア 設定業務及び障害対応業務
- イ 8(1)に定める契約の主たる部分以外の業務

(4) 再委託の承認

契約の一部を第三者に委任し、又は請負わせようとするときは、あらかじめ書面による県の承認を得なければならない。

ただし、以下に定める「その他、簡易な業務」を第三者に委任し、又は請負わせるときはこの限りでない。

- ア 資料の収集・整理
- イ 複写・印刷・製本
- ウ 原稿・データの入力及び集計

9 その他要件

(1) 設備について

- ア システムの構築にあたっては、県の情報システムやネットワーク設備に変更を加えないこと。
- イ システムの構築に必要な機器やソフトウェア、ネットワーク回線については、受注者が用意すること。
- ウ 県側のシステム利用端末に専用ソフトをインストールせずに利用できること。

(2) その他

本業務の遂行に関し明記されていない事項や疑義が生じた場合は、県と受注者の間で協議のうえ対応を決定すること。