

AI自動音声応答サービスを活用した給水相談電話対応改善業務 質問回答

No.	質問	回答
1	<p>仕様書 7. 業務詳細 (1) 環境構築</p> <p>ボイスボットの修正作業については、全て委託会社へご依頼いただく運用でも可能でしょうか。</p>	<p>ご質問の内容で運用可能です。</p> <p>運用方法は、提案内容として説明をお願いします。</p>
2	<p>仕様書 4. 業務内容</p> <p>図のなかに、「電話番号・回線は受託者用意」、職員様転送用の電話番号は「078-〇〇〇-〇〇〇」と記載がございますが、受託者が用意する電話番号は「050-〇〇〇-〇〇〇」などの任意の電話番号でよろしいでしょうか？</p>	<p>電話番号については、050-〇〇〇-〇〇〇など、任意の電話番号で問題ありません。</p>
3	<p>仕様書 5. サービス要件 (3) FAQデータ</p> <p>「3回以内のやり取りで、適切な回答を導き出す回答方法。」と記載がございますが、ここでいう3回とは、利用者側での操作が3回以内との理解でよろしいでしょうか？</p> <p>例) ボイスボット1→利用者1→ボイスボット2→利用者2→ボイスボット3→利用者3 (完了)</p>	<p>ご質問のとおりです。</p>
4	<p>仕様書 5. サービス要件 (4) 利用時間</p> <p>「稼働時間については、平日、土日祝祭日を問わず24時間の利用を想定すること。」と記載がございますが、職員様への転送につきましては、業務時間内のみとの理解でよろしいでしょうか？</p>	<p>ご質問のとおり、職員への転送は業務時間内のみです。</p>

5	<p>仕様書 5. サービス要件 (5) その他 「単価契約をしており、利用数に応じて費用を支払うこととしている。」と記載がございましたが、当該事業の「AI 自動音声応答サービスを活用した給水相談電話対応改善業務委託実施要領 (公募型プロポーザル) 」の (3) 事業規模 (契約上限額) には「金 11,400,000 円 (消費税及び地方消費税相当額含む)」と記載がございます。</p> <p>単価契約分は変動要素がありますため、当該予算範囲外との認識であっておりますでしょうか？</p>	<p>契約上限額の「金 11,400,000 円 (消費税及び地方消費税相当額含む)」は、想定の利用者数の範囲内における上限額です。</p> <p>想定利用数を超える利用の場合は、契約上限額を超えて精算します。</p>
6	<p>仕様書 5. サービス要件 (5) その他 もしも前述の質問が予算内である場合、超過分の取り扱いに関し、お伺いいたします。</p> <p>「想定利用数以上の利用に応じて費用の変更が必要な場合、1件あたりの単価や〇件まで/月あたり〇円、△件まで/月あたり△円」と記載がございましたが、超過分は別途変更契約等にてご精算させていただけるとの認識でよろしいでしょうか？</p>	<p>超過分については、精算対応します。</p>
7	<p>仕様書 5. サービス要件 (5) その他 単価契約箇所につき、契約書案に「3. SMS利用サービスの利用にあたり、〇〇料〇〇円 (うち消費税及び地方消費税相当額〇〇円) を毎月検査終了後に支払」と記載がございましたが、こちらについて、想定利用数と異なる場合、毎月の実績数での精算を行うとの理解でよろしいでしょうか？ (想定利用数以下の場合をお伺いしております)</p>	<p>想定利用数以下の単価提案がある場合は、提案された単価に応じて、精算対応します。</p>

8	<p>仕様書 5. サービス要件 (5) その他 もしも前述の質問で実績払いの場合、毎月末に実績数をカウントし、貴市検査を終了させ、請求書を発行するという事務の流れを考慮すると、毎月処理を行うのは、貴市及び受託者にとっても、負担が大きいものを想定されます。</p> <p>この辺りの負荷軽減のための清算方法もご提案可能でしょうか？</p>	<p>提案可能です。受託が決まりましたら、契約段階で精算回数を決定します。</p>
9	<p>委託契約書頭書 1 委託業務に係る委託料 当該契約書の中には「委託契約書」として、初期構築費用、月額費用、及び、単価契約分の契約書に見受けられます。</p> <p>固定分と変動分が含まれる契約書のため、事業者としては、印紙税の取り扱いに苦慮するものと想定されます。そのため、単価契約分を別契約書とするなどのご検討は可能でしょうか？</p>	<p>契約書は1件とします。</p> <p>電子契約を行うこともできます。</p> <p>書面契約の場合、受託が決まりましたら、契約段階で決定します。</p>
10	<p>仕様書 7. 業務詳細 (1) 環境構築 システム管理を実施いただきます職員様の利用環境につきまして、OSやブラウザ等の記載がございますが、インターネット回線に接続されている端末からのご利用との理解でよろしいでしょうか？</p>	<p>端末はLGWAN接続系内の事務処理用PCです。同PCにインストールされている、仮想ブラウザの「Soliton Secure Browser II」からインターネットに接続し、本システムを利用します。</p>
11	<p>仕様書 7. 業務詳細 (1) 環境構築 ご利用ブラウザにつきまして、セキュアブラウザの「Soliton Secure Browser II」と記載いただいておりますが、EdgeやChromeなどのブラウザをご利用可能でしょうか？</p>	<p>2025年1月以降は「Soliton Secure Browser II」が唯一のブラウザになります。(EdgeやChromeなどは利用できません)</p>

12	<p>仕様書 7. 業務詳細 (1) 環境構築 セキュアブラウザ「Soliton Secure Browser II」について、EdgeやChromeと比べ制限されている機能(※)はございますか？ ※画面表示やScript実行、データキャッシュ等の管理など</p>	<p>現時点で判明している制限事項は以下です。 現在試行中のため、今後、別の制限事項が判明する可能性もあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ファイルアップロード不可のサイトがあります(対象のサイトでは、システムフォルダ内からのファイルアップロードができない仕様となっている事と、Soliton Secure Browser II側のダウンロードフォルダが「C:\ProgramData」配下にある仕様が原因。Webサイト側のファイルアップロード機能が「JavaScriptのFile System Access API」を使用する場合にエラーメッセージが発生することを確認している。) ・開発者用ツールが利用できません。 ・ログアウト時にキャッシュがクリアされます。 ・ドラッグ&ドロップはできません。
13	<p>仕様書 7. 業務詳細 (3) ボイスボットの導入・検証 「令和7年1月31日までに開始」と記載いただいておりますが、令和7年1月31日～2月28日の1ヵ月間などのご提案も可能でしょうか？</p>	<p>試行運用は仕様書のとおり令和7年1月31日までに開始してください。なお、期間については、ご質問のとおりで問題ありません。</p>
14	<p>仕様書 7. 業務詳細 (3) ボイスボットの導入・検証 「ボイスボットの正答率は、検証開始時を55%、最終的には70%以上」と記載いただいておりますが、「検証開始時」とは試行運用前を指しており、「最終的」とは試行運用終了後、更にチューニングを行った結果、との理解でよろしいでしょうか？</p>	<p>正答率70%を確保する時期について提案をお願いします。 試行期間前に回答率55%を満たしてください。 水道局で考える最終的とは、業務完了時に提出する報告で月あたりの正答率が70%以上の値になることを考えています(例えば、令和7年12月の正答率が70%以上となる)。</p>