

# 仕様書

## 1 はじめに

本業務は、事業者や市民、医療機関等からの電話での問合せに対し、迅速かつ適切に対応するとともに、SMS送信機能を活用し、チャットボット及び問合せフォームを案内するため、クラウド型の自動音声応答（IVR）システム（以下「IVRシステム」という。）の導入・運用等を行うものである。

## 2 IVRシステムの導入について

受注者は、IVRシステムを利用するための電話回線（以下「IVR回線」という。）を準備し、以下の機能要件と非機能要件を全て満たす又は導入時まで全てを満たす予定のIVRシステムを導入すること。

## 3 機能要件

### (1) 音声案内機能

- ア IVR回線に着信した電話に対し、音声案内による自動応答ができること。
- イ 自動応答は、IVR回線に適用された音声案内フローに応じた挙動を行うこと。
- ウ 自動応答中、音声案内フローに応じたボタンを押すと、発注者指定の電話番号へ転送できること。
- エ 自動応答中、音声案内フローに応じたボタンを押すと、事前に設定した文言を、入電者が指定する電話番号にSMSで送信できること。その際、文言にURLを含む場合は、短縮URLを使用しないこと。また、入電者が指定した電話番号が、SMSを受信できない電話番号であった場合に、その旨を自動で案内できること。
- オ 音声案内中、入電者から一定時間操作がない場合に、自動で発注者指定の電話番号へ転送できること。
- カ 音声案内中、入電者による誤操作が続いた場合、切電する旨の音声を流し自動で切電できること。
- キ 開庁時間と閉庁時間を区別して、自動応答の挙動が自動で切り替わること。
- ク IVR回線の同時受電可能数は8本以上、音声案内フローに応じた発注者指定の電話番号への同時転送可能数は4本以上で対応できること。

### (2) 管理機能

- ア 上記の音声案内機能について、ウェブブラウザ上でGUI操作できること。
- イ 音声案内は、ボタン押下による分岐設定ができること。1つのフローに対して、複数分岐×2階層以上で設定できること。
- ウ 音声案内中に流す音声内容は、テキスト入力で任意に設定し、AIで音声を

作成できること。また、設定した音声の確認時に再生できること。

エ 音声案内中に無操作であると判定する一定時間について、任意に設定できること。

オ 音声案内中に誤操作であると判定する操作回数について、任意に設定できること。

カ 開庁日及び開庁時間を設定できること。

### (3) 記録機能

ア 自動応答した電話の着信ごとに、ログが作成されること。

イ ログには、着信日時、発信者番号、対応状況等が記録されること。

ウ ログは、任意の期間を選定し表示・出力できること。

エ ログは、CSV形式で出力できること。

## 4 非機能要件

### (1) 利用環境

ア 24時間365日利用が可能であること。ただし、メンテナンス等で一時的にサービス利用を停止せざるを得ない場合は、事前に発注者へ連絡すること。

イ クラウド型サービスであること。

ウ インターネット経由でIVRシステムにアクセスできること。

エ ウェブブラウザは、Google Chrome、Microsoft Edgeに対応していること。

### (2) 信頼性

ア IVRシステムが正常に運用できるよう常時監視し、障害が発生した場合は速やかに復旧できること。

イ 定期的なデータのバックアップを実施し、データ保全を行うこと。

### (3) セキュリティ

ア 管理画面に対する接続元 IP アドレスの制限、ID 認証を含めた多要素認証など、IVRシステムへのアクセス制御を行うこと。

イ IVRシステム管理画面へアクセスする際の通信に対して暗号化を行うこと。

ウ サーバーのウイルス対策を実施すること。

## 5 委託料の支払

委託料については、毎月、1日から末日までの利用実績に基づいて算出した金額を、受注者からの請求に基づき支払う。

保守運用に係る費用は、月額基本料等を含むものとする。

## 6 想定数量

### (1) I V R回線数

1回線

### (2) 受電件数等

1日当たりの受電件数等は、下表のとおり。

なお、1月当たりの開庁日数は21日、1年当たりの開庁日数は243日と仮定する。

種別	件数 (件)	通話時間 (分)	総時間 (分)
音声案内 (事業者・市民)	70	2	140
音声案内 (医療機関等)	5	1	5
転送通話 (市民一般) ※	8	10	80
転送通話 (市民苦情等) ※	2	60	120
転送通話 (その他) ※	15	10	150
SMS送信※	50	—	—

※音声案内後の挙動

## 7 導入支援

発注者がスムーズに利用を開始できるよう、使用開始初期に、発注者に対しサービス利用に係る説明等のサポートを実施すること。

発注者からの問合せ窓口を、電話又はメールで設けること。

## 8 その他

この仕様書に定めがない事項及び作業に関して、疑義が生じた場合は、発注者及び受注者の双方で協議のうえ、決定するものとする。