

「自動音声応答(IVR)システム導入業務」に関する公募型プロポーザルにおける質問への回答

No.	質問内容	回答
1	現段階で想定しているコールフローはありますでしょうか。 IVRへの転送からSMS送信までの音声ガイダンスリストでも構いません。	現時点での想定フローについては、別紙のとおりとなります。
2	IVRへ転送するためのPBXは何をご利用されておりますでしょうか。	IVRへの転送は、PBXを介してではなく、NTTのボイスワープ機能を利用して転送する予定です。
3	音声ガイダンスの設定は弊社側で予め収録・設定で問題ないでしょうか。	音声ガイダンスは、収録した音声ではなく、本市が作成したテキストからAI音声で作成することを想定しています。 なお、設定に関しても、本市が実施する想定です。
4	開庁時間と閉庁時間の判別が必要とのことですが、土日祝日や年末年始、お盆なども判別すべきでしょうか。	お見込のとおりです。 閉庁時間には、閉庁日を含んだ設定が必要です。
5	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。」とありますがどのような操作を想定しておられますでしょうか。	コールフローをノーコードで任意に設定でき、音声ガイダンスをテキスト入力で作成できることなどです。
6	「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、設定した音声を確認時に再生できること。」とありますが、リリース後に音声を変える予定があるということでしょうか。	より効果的な運用のため、必要に応じて本市が変更することがあります。 特に、音声ガイダンスの内容に支障が生じた場合などは、即時変更が必要であると考えています。
7	「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。」各入力箇所毎ではなく、全入力箇所を一括で制御する方法でよろしいでしょうか。	全箇所について、同一時間の一括制御ではなく、可能な限り個別に設定できるのが望ましいです。 少なくとも、音声案内のボタン選択と、SMS送信のための電話番号入力は、それぞれ時間の設定が必要と考えています。
8	「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。」各入力箇所毎ではなく、全入力箇所を一括で制御する方法でよろしいでしょうか。	操作回数の判定は、全箇所一括制御でも問題ありません。

