

岡崎市総合コンタクトセンターに関する情報提供依頼書

1 目的

本情報提供依頼（RFI）は、岡崎市が将来的な導入を検討している「総合コンタクトセンター」の実現に向け、民間事業者様の専門的な知見、技術、サービスに関する情報や導入事例、概算費用等について幅広く情報を収集することを目的とします。収集した情報は、今後の事業計画策定、要件定義、および予算化検討の重要な基礎資料とさせていただきます。

2 背景

岡崎市では、市民サービスのさらなる向上と、人口減少社会に伴う将来的な職員確保が見込めない状況下での職員の業務効率化・負担軽減を目指し、組織横断的に市民とのタッチポイントを統合するデジタルコミュニケーション基盤として「市民デジタルプラットフォーム」の構築をしています。

その中で、各部署に分散している市民からの問合せをワンストップで対応し、質の高いサービスの提供、多様なニーズへの対応強化を目指し、総合的な市民問い合わせ窓口となるコンタクトセンターの設置を検討しています。

現状把握、先行事例の調査、予算検討、システム要件定義、FAQデータ作成などの検討のステップを進める上で、民間事業者様の豊富な経験とノウハウを参考にさせていただきたいと考えています。

※ 市民デジタルプラットフォームの将来像等については、別添「令和5年度市民デジタルプラットフォーム構築に向けた調査事業報告（概要）」参照。

3 前提条件

- ・人口 : 381,638人（令和7年4月1日現在）
- ・入電数 : 66,534件（令和5年度実績、代表電話入電数）
- ・令和7年度末に統合ナレッジマネジメントシステム（ServiceNowのCSMをプラットフォームとした、問合せに関する統合ナレッジマネジメントシステム（CRM機能、市民・庁内向けFAQサイト・生成AIチャットボット等）を現在構築中（設計前）であるため、業務仕様書を参考に添付しますが、詳細情報が必要な場合は質問にて対応します。

4 総合コンタクトセンターに期待する機能・サービス範囲

本市が想定する総合コンタクトセンターで提供を期待する主な機能・サービスは以下の通りです。

(1) 市民からの問い合わせ対応（一次対応）

- ・市政に関する全般的な問合せ（各種手続き、制度、イベント等）の受付、回答
- ・電話、メール、Webフォームなど多様なチャネルからの問合せに対応
- ・夜間、休日、祝日を含む対応時間拡張の検討

(2) 代表電話交換業務

- ・市役所代表電話の一次対応、各部署への適切な転送

(3) 各種イベント・事業等の申込受付業務

- ・ 市主催の講演会、講座、健診、施設予約等の受付代行
- (4) 市民からの声（意見・要望）の集約・分析
 - ・ 対応記録の蓄積・分析し、市民ニーズの把握、行政サービス改善への活用
- (5) FAQ（よくある質問）の整備・運用支援
 - ・ 市民向けWebサイトのFAQコンテンツ作成・更新支援
 - ・ オペレーターが参照するナレッジベースの構築・運用支援
- (6) 総合案内受付の対応
 - ・ 庁舎内に5箇所ある総合案内受付業務（主に庁舎案内等）
 - ※ リモート・AIなどによる無人化も検討可能

5 提供いただきたい情報

次の項目について提案、実績、知見の提供を依頼します。

- (1) 提案事業者の概要・実績
 - ・ 自治体向けコンタクトセンターに関する事業実績（導入自治体名、人口規模、導入時期、提供サービス範囲）
 - ・ 類似規模自治体（人口30万人～50万人程度）における導入、運用事例の詳細
 - ・ 事例における年間処理件数（例：電話、メール等チャンネル別の件数）及び完結率
 - ・ 導入による具体的な効果（例：市民満足度向上率、職員の業務削減時間、コスト削減効果など）。
 - ・ コンタクトセンター関連事業における強み・特徴

※別紙1「事業実績」の一覧及び個票に御記入ください。
- (2) サービス提供体制・運用体制
 - ・ コンタクトセンターの構築・運用に関する体制（組織体制、人員配置、稼働時間、品質管理体制など）
 - ・ オペレーターの教育・研修に関する方針
 - ・ 災害・緊急時における対応体制
- (3) システム・技術に関する情報：
 - ・ 提供又は連携可能なコンタクトセンターシステムの概要（CTI、CRM等）
 - ・ ServiceNowのCSMとの連携に関する考え方、実績（ナレッジや対応記録はCSMで保持する想定）
 - ・ 情報セキュリティ対策に関する方針
 - ・ 運用開始までのスケジュール
 - ・ その他有益な提案
- (4) 概算費用
 - ・ 上記「4 総合コンタクトセンターに期待する機能・サービス範囲」を踏まえた、概算の導入初期費用および年間運用費用（運用開始から3年度間想定での積算）
 - ・ 費用算出の前提条件や内訳（例：システム費用、人件費、設備費等）
 - ・ 費用対効果に関する提案、または試算例
- (5) その他：

- ・本事業の推進にあたり、貴社から提案いただける特記事項、その他有益な情報の提案を歓迎します。
- ・不足する情報について、調達までの間に行うべき情報の収集方法・業務整理等の提案も歓迎します。

6 質問について

質問がある場合は、「7 回答期限・提出先」に記載する連絡先に別紙2「質問票」を電子メールにて送付して下さい。ただし、回答期限直前の質問は当該期限までに回答できない場合があります。

7 回答期限・提出先

- (1) 回答期限：令和7年8月22日（金） 17時00分
- (2) 提出様式：別紙1「事業実績」以外は任意様式とします。
- (3) 提出方法：電子メール
digital@city.okazaki.lg.jp

8 その他

- ・本RFIは情報収集を目的としたものであり、貴社との契約を保証するものではありません。
- ・提供を受けた情報は、本検討以外の目的には使用いたしません。
- ・情報提供にかかる費用は、貴社の負担とさせていただきます。
- ・提供を受けた情報、資料等は返却しません。
- ・提供を受けた情報、資料については、調達を検討する本市の関係者に限り利用し、提供者に断りなく関係者以外には提供しません。特に、コピー・配布を制限している資料についてはその旨を明記してください。
- ・提供を受けた情報、資料等については、今後実施する調達の際の調達仕様に反映する場合があります。
- ・必要に応じて、追加の情報提供のお願いやヒアリングを実施させていただく場合があります。

<担当課>

岡崎市役所 総合政策部デジタル推進課
〒444-8601 岡崎市十王町2丁目9番地 0564-23-7096
digital@city.okazaki.lg.jp
担当者 音羽・水越・山口