

項番	該当箇所	項目	質問内容	回答
1	P2 3本市コンタクトセンターの現状	(1)主な機能・サービス エ 年中無休	8:00～21:00は電話業務のみでしょうか？メールフォームや有人チャット対応も同様の時間でしょ	電話をはじめ、メールフォーム・有人チャットの対応時間も8:00～21:00です。
2	P2 3本市コンタクトセンターの現状(1)	(1)主な機能・サービス オ代表交換業務	コールセンターから、各部署への転送は、全て内線転送にて実施している理解でよろしいでしょうか？また、コールセンターのPBXと庁舎内のPBXは別物という理解でよろしいでしょうか。	コールセンターから部署への転送は、基本的に内線転送にて実現しています。一部、構成上内線転送が不可である箇所や、運用上外線転送の方が円滑である場合などは各課の直通外線へ転送しています。また、コールセンターと庁舎内のPBXはそれぞれ別で用意しています。
3	P2 3本市コンタクトセンターの現状	(2)コンタクトセンターシステム(ServiceNow の提供機能について)	ServiceNowで提供している機能をご教示ください 例)応対履歴管理機能、メール送付管理機能、FAQコンテンツ運用管理機能、所管部検索機能機能 等	ServiceNowにて提供している機能は次のとおりです。 応対履歴管理機能 └ 応対履歴起承機能 └ メール送受信機能 └ チャット送受信機能 FAQ管理機能 └ FAQの作成機能 └ FAQの編集機能 └ FAQの公開承認機能 └ FAQの廃止(公開取り下げ)機能 ユーザー管理機能 └ 所管課のグループおよびユーザーをデータとして保存 └ 応対履歴やFAQにて所管課を明示(検索可)
4	P2 3本市コンタクトセンターの現状	(3)問い合わせ件数(実績)	月ごとの繁忙期は何月でしょうか？その際の最大入電件数の実績はどれぐらいですか？	繁忙期は毎年1月～8月、月あたりの最大入電件数は23,595件(令和7年7月)です。
5	P2 3本市コンタクトセンターの現状(3)	(3)問い合わせ件数(実績)	電話とWEB(メール・チャット)の令和6年度および、令和7年度上半期の月別と時間帯別の入電数をご教示ください。概算見積作成時に必要のため。	【別表1】のとおり
6	P2 3本市コンタクトセンターの現状	(4)平均応答率 生産性について	・安定したSLA達成が見込める人員配置を狙うため、以下の生産性データをご共有いただくことは可能でしょうか。・1件当たりの平均処理時間 ・そのうち、通話時間 ・後処理における時間 ・保留時間 ・月ごとの入電傾向により、生産性が変動する場合は月ごとの数値をご教示願います。	【別表2】のとおり
7	P3 3本市コンタクトセンターの現状	(5)運用体制	オペレーターによる電話対応での使用言語は、英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語と認識しております。その他言語は今後増やす想定はありますでしょうか。また、運用としてオペレーターは翻訳機等に対応している形となりますでしょうか。	使用言語は現状維持を考えています。運用としては、通訳者との3者間通話で対応しています。
8	P3 3本市コンタクトセンターの現状	(5)運用体制	現行のシステムでオペレーターは何名でしょうか？(平均と最大でご教示ください)	平均10名、最大20名です
9	P3 3本市コンタクトセンターの現状	(5)運用体制	スーパーバイザーの上位に、業務責任者がいるかと思いますが、こちらは1席の理解でよろしいでしょうか。また、今回の概算に、責任者の費用は含めてもよろしいでしょうか。	業務責任者1席を含めた積算をお願いします。
10	P3 ○藤沢市コンタクトセンターイメージ		ServiceNowの機能で動いている範囲は、図の中にある、応対履歴・FAQ データベース・FAQ サイト①～③がそれぞれあたり、他にはありますでしょうか？もし、他システムとの連携含め動いているサイトやシステムや機能があればご教示ください。	本市のコンタクトセンターシステムは、ServiceNowを基盤に構築されています。一部の機能(公共施設予約システム)では、市民ポータルサイト「ふじまど」と連携しており、ユーザーIDの管理及び連携がされています。コンタクトセンターシステム単体では、問い合わせ者の情報に関するID管理や他のシステムとの連携は行っていません。
11	P4 4現状の問い合わせ手段	(1)電話	対応管理のデータベースは ServiceNow で運用しておられるという認識で間違ないでしょうか？	ご認識のとおりです。
12	P4 4現状の問い合わせ手段	(1)電話	FAQサイトのデータベースも、ServiceNowでしょうか？応対履歴のデータベースと異なる場合は、どのようなものをご利用かご教示ください。	ご認識のとおりです。
13	P4 4現状の問い合わせ手段	(1)電話	SMSは、市民からの送信を受け付ける業務はありますか？	現在、市民からのSMS受付業務は行っていません。
14	P4 4現状の問い合わせ手段	(2)Web(藤沢市公式ホームページ)	問い合わせフォームからのお問い合わせに対して、FAQデータベースと接続して解決に導くとは、どのようなユースケースをイメージされてますでしょうか？例えば、AI が FAQ を参照して回答メールを送信するようなイメージでしょうか？	「問い合わせフォームからのお問い合わせに対して、FAQデータベースと接続して解決に導く」とは、それまでの応答履歴等を蓄積し生成されたナレッジ(FAQデータベース)を参照する機能を設け、オペレータが問合せへの一次応答で完結すること、完結までに要する時間の短縮や完結率・回答精度を高めることを指しますが、現環境でも実現できている仕組みです。これを踏まえ、記載例(AIの活用)なども含め、より応答効率性や回答精度等含め、コンタクトセンターの稼働の効果がさらに高まる仕組み等について有用な情報がありましたらご提供ください。
15	P4 4現状の問い合わせ手段	(2)Web(藤沢市公式ホームページ)	現行システムのチャット対応において、時間外など無人での対応は必要でしょうか？	現状、必要としていません。
16	P4 4現状の問い合わせ手段	(2)Web(藤沢市公式ホームページ)	有人チャットからオペレーター側が音声対応に切り替えることは現行システムで可能でしょうか？	記載のような仕組みは不可能となっています。
17	P4 4現状の問い合わせ手段	(2)ウ藤沢市LINE公式アカウント	将来的に、LINE からの問い合わせ応対業務の追加をご検討されておられますか？	問合せチャネルの追加については、費用面及び効率性の向上など多角的な観点から効果的であると判断できる場合に、積極的に検討したいと考えています。
18	P4 4現状の問い合わせ手段	イ インターネット意見・提案箱	コンタクトセンターにて実施している具体的な作業はどういった内容でしょうか？	現在は市職員が対応しており、コンタクトセンターでの作業はありません。
19	P4 4現状の問い合わせ手段	ウ 藤沢市LINE公式アカウント	シナリオ型チャットボットは、何のツールで構築していますか？	現在は、ごみ収集に関する質問について「Chat Plus社」の製品を活用しています。
20	P5 6情報提供の依頼内容	(2)導入実績と効果	コンタクトセンターシステムを導入した実績というのは、Sier として他自治体に納品した実績という意味でしょうか？弊社がセンタを運用する上で導入したシステムの構築実績も対象になりますでしょうか？	コールセンターまたはシステム運営管理者としての実績をご提示ください。コールセンターまたはコンタクトセンターに関する貴社導入システムの構築実績も対象です。
21	P5 6情報提供の依頼内容	(4)システム保守・サポート体制	質問 20 と同様に Sier として貴市に納品するシステムの保守サポート体制という意味でしょうか？もしくは、弊社がセンタを運用する上で導入したシステムの保守サポート体制という意味でしょうか？	既存のシステムを引き継ぐ前提ですが、貴社が構築・納品するシステム、運用上導入するシステムいずれも対象です。
22	P5 6情報提供の依頼内容	(5)概算見積と内訳(イニシャルコスト	現在の通話時間(ATT)と保留時間(HOLD)と後処理時間(ACW)の1年半分の推移をそれぞれご教示ください。稼働算出のために必須で必要です。	【別表2】のとおり
23	P5 6情報提供の依頼内容	(5)概算見積と内訳(イニシャルコスト	現行、コスト削減のためにすでに導入済の施策があればご教示ください。IVR、品質評価、自動テキスト化等	現在、特にありません。
24	P5 6情報提供の依頼内容	(5)概算見積と内訳(イニシャルコスト	現状の基盤構成(NW構成含む)が分かる資料提供をお願いいたします。変更してはいけない範囲と、変更しても問題ない範囲を正確に把握し、実現可否判断及び費用算出のために必要です。	【別表3】のとおり
25	P6 6情報提供の依頼内容	ウ電話設備	CCIS 接続方式はNEC製PBXの独自規格で間違ないでしょうか？NEC のPBXの配下に他社製 PBXを配置して、その間を CCIS 以外の通信規格以外を用いて接続する事は問題ないでしょうか？	CCIS接続方式についてはご認識のとおりですが、現コンタクトセンターと本庁舎のPBXに関しては、CCISではなく、PRIにて接続されています。具体的な接続方法については、契約締結の際に協議の上決めさせていただきます。
26	P6 6情報提供の依頼内容	ウ電話設備	現行システムのPBXの型番、機器構成をご教示ください。	クラウドPBXを用いています。機器構成についての詳細は契約締結後に提示となりますが、概要としてはPSTN網での受電をIP網へ変換するための機器構成を用意しています。
27	P6 6情報提供の依頼内容	ウ電話設備	内線番号は追加される可能性がありますか？ある場合どれぐらいの頻度でしょうか？	組織改正時に追加の可能性があります。
28	P6 6情報提供の依頼内容	(5)概算見積と内訳(イニシャルコスト、ランニングコスト)	今回弊社からの情報提供につきましては、1つのPowerPoint資料にまとめさせていただく予定です。概算見積については、弊社の公印等は不要という認識でよろしいでしょうか。見積書としてのご提出を想定していないため、確認させていただきたいです。	ご認識のとおりです。
29	P6 6情報提供の依頼内容	(5)概算見積と内訳(イニシャルコスト、ランニングコスト)	概算御見積はイニシャルコストとランニングコストに分けてご提出する形かと思います。イニシャルコストは、2026年9月30日の構築完了後に一括でお支払いいただける認識でよろしいでしょうか。前回の調達時は、イニシャルコストとランニングコストを足し合わせたものを運用開始後に毎月支払いとしていたと認識しているためご質問です。	支払い方法については、契約締結の際に協議の上決定します。
30	P6 6情報提供の依頼内容	(5)概算見積と内訳(イニシャルコスト、ランニングコスト)	コンタクトセンター運営費用に係る費用について、コンタクトセンター(コールセンター)のNW機器やPCなどの周辺機器についても本調達の提案対象に含まれるでしょうか。	ご認識のとおりです。
31	P6 6情報提供の依頼内容	(5)概算見積と内訳(イニシャルコスト、ランニングコスト)	公共施設予約システム及び内製アプリについては、本調達にて調達するServiceNowのライセンスの範囲内で利用していると認識しました。相違はございませんでしょうか。	ご認識のとおりです。
32	P6 6情報提供の依頼内容	(5)概算見積と内訳(イニシャルコスト、ランニングコスト)	現在貴市が ServiceNow の利用に際して契約している条件(数量・機能等)をご提示ください現行の仕様内容では単価等のご提示が困難であると考えます	現契約内容は次のとおりです。 ・ServiceNow® Customer Service Management Standard 183 毎年度4/1~3/31 ・ServiceNow® Integration Hub Professional 1 毎年度4/1~3/31 ・ServiceNow® Platform Encryption 1 毎年度4/1~3/31 ・ServiceNow® Business Stakeholder 150 毎年度4/1~3/31 ・ServiceNow® Impact Guided 1 毎年度4/1~3/31

項番	該当箇所	項目	質問内容	回答
33	P7 6 情報提供の依頼内容	(6)その他有益となる情報 イ 藤沢市市民ポータルサイト『ふじまど』との連携	連携に関して、現行のServiceNowをSalesforce上に再構築を想定されているのか、貴市の連携プランについて具体的にご教示いただくことは可能でしょうか	今後のコンタクトセンターのあり方を検討する等の目的においてRFIを実施しています。今回のRFIで頂いた結果を踏まえ、今後の取扱いを検討していきますので、現状において明確なプラン等として提示できる内容はありません。
34	P7 6 情報提供の依頼内容	(6)その他有益となる情報 イ 藤沢市市民ポータルサイト『ふじまど』との連携	ふじまどの連携については、SalesforceでWEBサイトを作り、ログインID管理をSalesforce上に持たせるのではなく、ServiceNow 側に持たせて、住民情報をServiceNow上でIDを含め管理していきたい意向ということでしょうか？	そうした明確な意向は特段ありません。現状の改善等につながると思われる有効な手法の一つとして今後検討することも考えられますので、ご提案いただければ幸いです。
35	P7 6 情報提供の依頼内容	(6)その他有益となる情報 イ 藤沢市市民ポータルサイト『ふじまど』との連携	コンタクトセンタをポータル上に乗せるのは、どのようなユースケースをイメージされてますでしょうか？	コンタクトセンターで収集したナレッジ等については、現在「ふじまど」においても「よくあるお問い合わせ(FAQ)」として表出していますが、市民の疑問解決につながる効率的な手法をご提案いただければ幸いです。情報量の拡充をはじめ、個人向けページなどでの応答履歴、相談等の状況の見える化など、コンタクトセンターの効果をさらに高めるコンテンツとしての充実につながる有用な手法があればご提案ください。
36	P7 6 情報提供の依頼内容	(6)その他有益となる情報 イ 藤沢市市民ポータルサイト『ふじまど』との連携	コンタクトセンタシステムの機能である対応履歴(CRM)を管理するに当たり、他システム・他ID(住民 ID 含む)との柔軟な連携対応とは、どのようなユースケースをイメージされてますでしょうか？	ふじまどID(住民ID)を基軸に、コンタクトセンターのサービス・機能を拡張することを目的として、高い効果が見込まれるサービス等があればご教示ください。(コンタクトセンターにおいて参照し、住民からの問合せ対応などの迅速化につながる目的に限ります)
37	P7 6 情報提供の依頼内容	(6)その他有益となる情報 イ 藤沢市市民ポータルサイト『ふじまど』との連携	内製アプリと記載がありますが、どのようなアプリとなりますでしょうか。内製アプリとのことですので、藤沢市様の職員様にて構築されているという理解であっておりますでしょうか。	現在は、職員課で採用者との連絡等を行うためのツールを運用中です。
38	P7 6 情報提供の依頼内容	(6)その他有益となる情報 イ 藤沢市市民ポータルサイト『ふじまど』との連携	文中に記載されている住民IDは住民基本台帳カードという理解でよろしいでしょうか。	住民IDは「ふじまど」側の基盤で生成しています。クロスアイディは「認証方法のひとつ」という位置づけであり、クロスアイディ上でIDを生成していることを指しません。
39	P7 6 情報提供の依頼内容	(6)その他有益となる情報 ウ 市民サービス向上や運営効率化につなげる方策	カスハラ対策を目的として、通話の録音や要約(応対管理稼働の簡素化含め)に着手している自治体様も多数いらっしゃると思いますが、貴市においては必要なサービスであるとお考えでしょうか。	現在、対応方針について検討中です。
40	P7 6 情報提供の依頼内容	(6)その他有益となる情報 ウ 市民サービス向上や運営効率化につなげる方策	問い合わせ内容に応じて、その分野を専門としているオペレーターに振り分けたい場合に有効と思われる。現在、そういった状況は発生しておりますでしょうか。	ご認識のとおりですが、現状はオペレーター全員がすべての問い合わせに対応しています。
41	P7 6 情報提供の依頼内容	(6)その他有益となる情報 ウ 市民サービス向上や運営効率化につなげる方策	IVRの記載がございますが、P.3にある構成図にはすでにIVRが導入されているように見受けられます。現状IVRの活用はないという認識でよろしいでしょうか。	電話が込み合っている場合や、営業時間外の場合に自動音声ガイダンスのみ活用しています。応答までは現在行っておりません。
42	別表サービス管理指標(SLA)	別表 サービス管理指標(SLA)	SLAとSLA目標について定義がございましたらご教授ください。応答率を例に挙げると、実態的には95%が運営基準となり、90%は最低でも達成が求められる数値という理解をしましたが、相違ございませんでしょうか。(SLA目標がクリアできずを謳えば評価点上がる、等ございますでしょうか)	ご認識のとおりです。
43	別表サービス管理指標(SLA)	着信応答率(速度)	(積滞中の着信は除く)というのは、オペレーターが離席または後処理中などの理由で、市民の方々を待たせているコールという理解でよろしいでしょうか？	ご認識のとおりです。
44	別表サービス管理指標(SLA)	平均応答率	現行システムの実電率は、どのような基準で計算されているでしょうか？折り返しの場合は、受電率に含まれますか？無人での対応は可能でしょうか？その場合、受電率の計算はどのようになりますか？	「受電件数÷キューに入った件数」となっています。キューに入る前に切電された件数は母数に入っておりません。また、アウトバウンドは応答率に含めません。無人での対応(IVRなど)での対応可能か、その場合の応答率(IVR中の放棄を母数に含めるかどうかなど)については、当市と事業者様との間で協議とさせていただきます。
45	別表サービス管理指標(SLA)	障害対応	障害対応の項目以外で、現在のBCPポリシー等があればご教示願います	現状はありません。