

令和 7 年(2025 年)10 月 16 日

関 係 各 位

姫路市総務局職員部業務支援課

電話自動音声応答システム（IVR）の導入に係る情報提供依頼（RFI）について

本市では、日々多くの電話問い合わせが寄せられており、その中には定型的な問い合わせが多く含まれています。従来の職員による対応では、閉庁時間中の対応ができないほか、問い合わせが集中する時期には回線が混雑し、電話が繋がりにくい状況が発生しています。

そこで、電話自動音声応答システムを導入することにより、同時に受電できる件数を大幅に増やすとともに、よくある定型的な問い合わせについては、自動音声アナウンスやSMS送信による24時間365日の対応を行い、市民の利便性向上と業務の効率化を図るために当該システムの導入を検討しています。なお、導入システムは、オンプレミスではなく、クラウド型のサービスを想定しています。

つきましては、本事業を実施するにあたり、参考となる最新情報や経費算出のための情報を必要としております。当該システムを開発している事業者で情報提供いただける場合は、別紙の内容により情報提供をお願いいたします。

なお、回答は、令和7年11月7日（金）までに情報提供依頼書に記載の担当宛にメールにてご提出をお願いいたします。

【お問い合わせ・送付先】

姫路市業務支援課

担当：中村・内藤

電話：079-221-2199

メール：gyomu-sien[at]city.himeji.lg.jp

※ 送信時は、[at]を@に置き換えてください。