

電話自動音声応答システム（IVR）の導入に係る

情報提供依頼書

RFI（Request For Information）

令和7年10月

姫路市

1 情報提供依頼の趣旨

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。(LGWAN上での提供は必須ではありません。)

今般、実施する情報提供依頼(RFI)については、当該システム導入にあたり、必要となるサービスの機能性、将来性及び本市が特に確認したい項目に関する情報並びに必要な経費に関する情報を収集することを目的としています。

2 導入予定部署

(1) 財政局 税務部 主税課

- ・ 受電件数：平均約1,500件/月

(2) 健康福祉局 保健医療部 国民健康保険課

- ・ 受電件数：平均約6,000件/月

※ 次年度以降、サービス内容を評価した上で、導入予定部署の拡充を検討しています。

※ 見積書は、以下の情報を基に作成してください。ただし、貴社の導入実績に照らして著しく異なる場合は、導入実績に応じた数値で作成してください。

- ・ SMS送信率：20%
- ・ 職員への転送率：60%
- ・ 自動音声応答時間：2分
- ・ 職員転送後の平均通話時間：6分

3 導入スケジュール(予定)

令和7年12月	契約
令和7年12月～令和8年1月	システムの構築及び試行運用
令和8年2月	運用開始

4 情報提供依頼事項

情報提供いただきたい事項を以下に示しますので、記載順に回答をお願いします。

(1) 電話自動音声応答システムに関する基本的な考え方

ア 「既存の電話番号（079-221-●●●●）を利用する場合」と「050 番号等の新たな電話番号を利用する場合」の運用面、費用面での違いについて記載してください。また、利用途中で「既存の電話番号」から「050 番号等の新たな電話番号」に運用を切り替えることの可否についても記載してください。

イ 生成AIを活用した自動応答を行う場合は、ハルシネーションを防ぐ方策を記載してください。

(2) システムの概要

ア システム全体の概要図

イ システムに標準で実装されている機能の一覧（本市に必要と考えられる機能、貴社システムの独自機能、アピールできる機能等）

ウ 想定されるコールフロー

エ 導入部署拡充時の拡張性

(3) 導入実績

類似システムを含め、導入実績のある自治体の人口規模、対象業務、受電件数、運用開始までに必要な作業やスケジュール等を具体的に記載してください。また、貴社が自治体において、初期導入以降の、全庁的な横展開・拡充を支援した具体的な事例があれば、その際の知見についても記載してください。

(4) 情報セキュリティ

ア 情報セキュリティ認証の取得状況

イ データセンターの仕様・構成

ウ データセンターに保存される情報及び保存期間、データが保存される場合のデータ保存場所（国内データセンターなのか、海外データセンターなのか）

エ その他の情報セキュリティ対策

(5) 管理者機能

ア コールフローの設定等を行う管理者画面へのアクセス方法、対応OS、ブラウザ

イ コールフローの設定方法

職員の習熟度やIVRに関する専門知識の有無に関わらず設定できる具体的な機能やインターフェースの特徴を記載してください。

ウ 導入部署ごとにコールフローを設定する場合又は導入部署ごとに管理者を設置する場合の運用方法

エ 統計情報の出力機能

(6) 保守・運用

ア 導入後に発生する技術的な問題及び疑問への対応方針、サポート体制、対応可能時間

イ 運用開始時のサポート体制

システム構築、事前テスト、市民へのサービス公開に至るまでの重要な段階において、本市職員に対してどのようなサポート体制を提供いただけるのか、具体的に記載してください。

ウ バージョンアップ、パッチ適用、OS・ブラウザのサポート期限切れ対応等のシステム動作環境への対応方針

(7) 想定される課題や追加提案

導入で想定される課題と解決方法、その他情報提供依頼の内容に関連した有用な機能があれば提示してください。

(8) 他自治体や最新技術の動向

情報提供依頼の内容に関連した最新事例や参考となる最新技術の動向があれば提示してください。

(9) 庁内向け説明

庁内職員へ機能を紹介する際に、デモをお願いする場合があります。

(10) 見積

導入に係る作業、月額利用料、ソフトウェアライセンス、運用・保守、ヘルプデスク、その他必要と考えられるすべての経費を記載してください。見積書は任意様式で記載いただいて構いません。

5 情報提供要領

次の要領により情報をご提供ください。

(1) 様式

ア 様式は任意としますが、第4項「情報提供依頼事項」の記載順に記述をお願いします。

イ 電子ファイルでご提供ください。なお、Microsoft Office 2016 (Word、Excel、PowerPoint) 以上又は Adobe Reader で閲覧可能な形式でお願いします。

(2) 情報提供期限

令和7年11月7日（金）17時まで

※ 提供いただいた資料について、個別に情報提供依頼を実施する場合があります。

(3) 提出方法

ア 第1号の様式にそって作成した提案書を第7項「問い合わせ先」に記載のメールアドレスにて電子メールにより提出してください。受領後、こちらから受領した旨をメールで返信します。

なお、メール本文・添付ファイルの合計容量が5MBを超える場合、本市から別途提出方法を案内しますので、メールにてその旨をご連絡ください。その場合は、本市指定の外部ストレージを利用します。

イ 後日、本市から問い合わせをする場合がありますので、必ず連絡先（会社名、部署名、担当者氏名、電話番号、メールアドレス）をご記入ください。

(4) 質疑応答

ア 当情報提供依頼に関する質問の受付及び回答は、電子メールで行います。

イ ご質問の際の様式等は、問いません。

ウ ご質問は、第7項「問い合わせ先」に記載のメールアドレスへお送りください。

その際は、メール件名の冒頭に【電話自動音声応答R F I 質問】と記入してお送りください。

エ ご質問は何度いただいても構いませんが、令和7年10月31日（金）17時までにお送りください。

6 提出された資料の取り扱い及び経費負担等

(1) 資料の返却は、いたしません。

(2) 本市がシステム導入を検討するにあたって、本市内部での情報共有の手段として複写又は供覧することを前提としますが、本市と守秘義務契約を締結する外部のコンサルタント等に当該資料を貸与することがあります。

(3) 情報提供に要する費用は、貴社のご負担となりますので、ご了承ください。

(4) 今回の情報提供依頼は、貴社を含め幅広い事業者のサービスを検討するものですが、本市が将来的に貴社のシステムを導入することや、貴社に特別の地位を確保することを約束するものではありませんので、ご了承ください。

(5) 今回の資料の提出は、貴社に対して、将来の入札に応じる義務を負わせるものではありません。また、貴社は、将来の調達時において、今回の回答内容に拘束されません。

7 問い合わせ先

〒670-8501 姫路市安田四丁目1番地

姫路市 総務局 職員部 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。