

A I 電話自動応答システム等導入業務仕様書

1 業務名

A I 電話自動応答システム等導入業務

2 目的

住民税申告受付会場の予約及び住民税に関する問い合わせ対応業務において、AI 音声技術を活用した自動応答システムを導入し、市民サービス向上及び業務効率化を図るもの。

3 履行期間

契約日から令和9年6月30日まで

※システム運用開始予定日

- ・申告受付予約：令和9年1月から令和9年3月
- ・問い合わせ対応：令和9年4月から令和9年6月

4 業務内容

A I 電話自動応答システム等を活用し、以下の業務を実施する。

- ・申告受付会場の事前予約受付業務
- ・住民税に関する一般的な問い合わせ対応業務

5 基本要件

(1) 共通要件

- ・電話による自動応答が可能であること
- ・24時間365日対応が可能であること
- ・高齢者を含め誰でも利用可能な音声UIであること
- ・誤案内防止のため、回答精度を担保する仕組みを有すること
- ・対応困難な場合は職員へエスカレーションできること
- ・個人情報保護及びセキュリティ対策を講じること

(2) 申告予約に関する基本要件

- ・電話及びインターネットで予約受付が完結できること
- ・予約の重複や誤登録を防止できること
- ・予約状況をリアルタイムで管理できること
- ・申告会場（7会場）ごとの予約可能時間、予約枠の設定ができること
- ・利用者側、管理者側双方から予約できること
- ・申告会場予約枠 約3,000件に対応できること

- ・希望予約日時の空き枠がない場合に代案を提示できること
- (3) 住民税問い合わせに関する基本要件
- ・定型的な問い合わせに対して自動応答できること
 - ・個別相談が必要な場合は職員へ引き継ぐこと
 - ・制度改正等に柔軟に対応できること
 - ・職員へのエスカレーション可能時間を設定できること
 - ・個人情報に関する回答はしないこと
 - ・電話問い合わせ 月 5,000 件に対応できること

6 機能要件

- (1) 共通機能
- ・音声認識機能
 - ・音声合成（自動応答）機能
 - ・会話シナリオ制御機能
 - ・通話ログ・録音機能
 - ・管理画面（設定・履歴確認）機能
 - ・職員への転送機能
 - ・応答件数集計機能
- (2) 申告予約機能
- ・空き枠照会機能（リアルタイム）
 - ・予約日時選択機能
 - ・利用者情報入力機能（氏名・電話番号等）
 - ・予約内容確認（復唱）機能
 - ・予約確定機能
 - ・予約変更・キャンセル機能
 - ・SMS 等による通知機能
 - ・職員側予約管理機能
- (3) 住民税問い合わせ対応機能
- ・FAQ 応答機能
 - ・問い合わせ内容の分類機能
 - ・シナリオ分岐機能
 - ・キーワード認識機能
 - ・エスカレーション判定機能
 - ・履歴管理機能

7 非機能要件

(1) 性能要件

- ・同時通話数 100 件以上に対応可能であること
- ・応答開始まで 1 コール以内であること

(2) 可用性要件

- ・稼働率 99.9%以上を確保すること
- ・障害時の復旧手順を有すること
- ・アクセス集中時にもシステムがダウンしないこと

(3) セキュリティ要件

- ・個人情報の暗号化を行うこと
- ・アクセス権限管理を実施すること
- ・ログ管理を行うこと

(4) 運用要件

- ・シナリオの更新・修正が容易であること
- ・FAQ の追加・変更が可能であること
- ・運用マニュアルが提供されること

8 エスカレーション要件

- ・一定条件（例：個別相談、苦情、判定不能）で職員へ転送すること
- ・転送時に通話内容を引き継ぐこと

9 外部連携要件

- ・予約システムとの連携が可能であること
- ・SMS 送信サービスとの連携が可能であること

10 その他

- ・導入後のサポート体制を有すること
- ・職員向け研修を実施すること
- ・将来的な機能拡張が可能であること