

関連件名:e-Govに係る問合せ対応業務

通番	意見内容				理由	回答
	質問/意見	頁	項目名	意見・質問等		
1	質問	11	3.1.7 問合せ対応業務運用⑧	繁忙期における業務の実施・提供時間について「最大時間までの延長に対応すること。」と記載があります。一方で、01-2 (別紙1) 問合せ対応業務要件(案)2.6.3 業務の実施・提供時間には繁忙期は「最大1時間までの延長に対応すること。」と記載があります。2つの資料に相違がございますが、誤達仕様書の記載を正とする認識でよろしいでしょうか。		ご認識のとおりです。
2	質問	22	10.1 前提条件	「受託者は、受託者が提供するPBMにおけるSalesforce Service Cloudに対するCTI-インテグレーションとして、Open CTIに係るJavaScriptコードを組み入れること。」とありますが、2つ目の受託者は、問合せ対応支援システムの受託者と読み替えるで相違ないでしょうか。であれば、e-Govに係る問合せ対応業務の仕様書に記載は不要ではないでしょうか。		削除れ箇所になります。ご指摘の記述を削除します。
3	質問	誤達仕様書案 P10	表 3-3 報告指標(想定)	報告指標における「苦情発生件数」は受託者の対応に関する苦情が報告対象となりますでしょうか。どういった内容が苦情に分類されるか判断基準がありましたら教えてください。	受託者に責任のないことに対する苦情はコントロールが困難であると考えられます。	実運用も受託者に責任のないことで問合せ者が感情的になり、いわれない苦情に発展するケースもあり得ると想定していますが、ここで報告対象とする苦情は、受託者の責に帰すことのできないものを除外し、受託者が問合せ対応を行う上で、業務を円滑に進められるように、問合せ対応対象に含まれる事案について適切かつ十分な回答を行うことができなかった結果として、苦情を招いたサポートデスクによる問合せ対応を報告対象としています。
4	質問	誤達仕様書案 P16	5.3作業場所②	「② 当庁が参加する本業務に係る打合せ、レビュー及び連絡協議等開催は、当庁が指定する会議室において実施すること。」とありますが、主に利用する会議室の所在地を教えてください。また、遠方の拠点にいる者がリモートで参加することは可能でしょうか。	円滑に会議を行うための確認です。	当庁所在地(千代田区紀尾井町)となります。なお、ハイブリット、フルリモートでの打合せ等対応も可能ですので、そのあたりは柔軟に想定いただいて差し支えありません。
5	質問	誤達仕様書案 P20	8.1.2 第三者認証①	「①入札参加者は、本業務の実施予定組織・部門について、ISO27001又は情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)適合性評価制度の認証を取得済みであること。」と記載がございますが、作業場所がISMS認証を取得済みである必要がございますでしょうか。また、実施予定組織・部門が他に実施している業務がISMS認証を取得しており、それらと同等のマネジメントを行うというご提案を認められますでしょうか。	仕様書を正しく理解するためのです。	仕様書の記載上、「実施予定組織・部門」としており、実施予定場所とはしておりませんが、字句のとおり解釈となります。貴社において取得されている認証の登録範囲に含まれる部門が、本業務の実施予定組織となり、「登録範囲に表示のある業務」として本業務を行う実施形態であれば、実施予定組織・部門の統制において業務実施体制や情報セキュリティ管理を行う提案は、当然に許容されると考えられます。しかしながら、登録範囲に含まれる部門が担当する場合であっても、「登録範囲に表示のある業務」としての業務実施を予定されない場合には、仕様書1.8.3.1の要件を満たすことが出来なくなるものとご理解下さい。
6	質問	誤達仕様書案 P20	8.1.2 第三者認証②	以下3つのいずれかを満たしていれば良い認識でよろしいでしょうか。 ①入札参加者は、本業務の実施予定組織・部門について、米国COPC社が定めるコールセンター業務に係るパフォーマンス改善モデルについて、CSPリリース1以上の規格(以下「COPC CSP規格」という。)に係る要求事項を満たしており、かつCOPC CSP規格に係る認証を取得済みであること。 ②米国ヘルプデスク協会が定めるサポートセンター国際認定プログラムに係る要求事項(以下「HDI SOC認定」)を満たしており、HDI SOC認定を取得済みであること。 ③本業務の実施予定組織・部門に対し、COPC CX規格CSP版推進リーダー資格の有資格者(ただし、入札参加者との雇用契約を有するものに限る)が、本業務の運営に関する助言を行う場合もとする。	仕様書を正しく理解するためのです。	ご認識のとおりです。
7	質問	誤達仕様書案 P20	8.1.2 第三者認証②	「本業務の実施予定組織・部門に対し、COPC CX規格CSP版推進リーダー資格の有資格者(ただし、入札参加者との雇用契約を有するものに限る)が、本業務の運営に関する助言を行う場合もとする。」について、「助言」とは業務内・有資格者が配属される必要がございますでしょうか。別部門に有資格者から助言をもらいながら別の者が運営する体制は認められますでしょうか。	仕様書を正しく理解するためのです。	仕様書の記載上、「本業務の運営に関する助言を行う場合」としていますので、本業務に直接従事せず、間接的なサポート要員として業務実施体制に組み入れる取扱は、当然に許容されます。
8	質問	誤達仕様書案 P22	10.1 前提条件①	「①本業務は、当庁において別途整備する問合せ対応支援システムと受託者が提供する業務実施に要する設備等を相互連携することにより行うこと。」について、本業務においては受託者がシステム側の構築はない認識ですが、「受託者が提供する業務実施に要する設備等」とは具体的に何を指しているか教えてください。	不足なくご提案をするためです。	仕様書別紙「表 2-10 必要設備等一覧」のうち、明文を以て除外しているもの以外のものが該当します。具体的には、問合せ対応支援システムに接続するためのネットワーク環境、問合せ対応業務を行うためのオペレータ環境(PC、IP電話機、ヘッドセット)となります。
9	質問	問合せ対応業務業務要件(案) P16	2.6.3 業務の実施・提供時間①	「繁忙期には、あらかじめ主管組織と協議の上、土日及び祝祭日を含めて最大1時間までの延長に対応すること。」について、延長をする場合は変更契約を締結し、延長分の稼働費用を別途ご請求させて頂く認識でよろしいでしょうか。	業務開始後のトラブルを防ぐための確認です。	ご認識に誤りがあります。仕様書に明文の記述を設けているものは、本業務に係る一連の経費の枠内で手当する対象に含まれます。
10	質問	問合せ対応業務業務要件(案) P16	2.6.3 業務の実施・提供時間①	「業務実施場所において法定点検等が行われる場合、あらかじめ主管組織と協議の上、本サービスに係る業務の実施を一時的に停止させることも可能とする。」について、一時的に停止することが許容される時間の目安を教えてください。(例えば終日停止となることは問題ありませんでしょうか)	業務開始後のトラブルを防ぐための確認です。	業務実施場所の諸元により異なりますと想定しています。一般的には終日の停電を伴うケースが多いようではあるため、法定点検の実施時間帯を含め12時間から24時間の範囲で停止する取扱は許容されます。
11	質問	別紙2年度別月別応答実績件数	-	同様に年度別月別で電話・メールそれぞれの1件当たりの対応時間実績を開示して頂けてますでしょうか。	正しく試算をするためです。	入札公告後の資料閲覧時に平均処理時間(電話問合せ)及びメール平均回答時間をご確認ください。
12	質問	誤達仕様書案 P2	図 1-1 本業務の概要	本業務にはチャットボットのFAQの更新や回答制度をあげるためのメンテナンス作業は含まれていない認識でよろしいでしょうか。電話、メール対応からよくある問合せをFAQとしてチャットボット管理事業者に連携をする作業があるものと認識していますが間違いはありませんでしょうか。	仕様書を正しく理解するためのです。	ご質問の業務は、本業務の範囲に含まれます。なお、仕様書別紙1 2.3.3.3④⑤⑥のものもご質問に対応する業務となります。
13	質問	問合せ対応業務業務要件(案) P7	2.3.1.2 Web フォーム問合せ対応	Webフォーム「e-Govに係る問合せ対応支援システム運用・保守」業務の事業者が誤達する認識ですが、Webフォームに入力された問合せはCRM上で確認する認識でよろしいでしょうか。また、受託者はメール回答用のメーラーを用意する必要がありますでしょうか、もしくはCRM上でメール送信を行うこととなりますでしょうか。	仕様書を正しく理解するためのです。	ご認識のとおりです。なお、メール問合せ回答用のUIは、CRMに含まれます。
14	質問	誤達仕様書案 P2 問合せ対応業務業務要件(案) P17	1.6業務・サービスの概要 表 2-10 必要設備等一覧	仕様書P2の1.6業務・サービスの概要ではクラウドコンタクトセンター・PBX等は誤達範囲外(青枠)であると読み取れますが、問合せ対応業務要件(案)のP7の表2-10にはPBX/IVR/ACD/CTI等を受託者が用意することになっています。クラウドコンタクトセンターはどの事業者がどのように構築するものであるかご説明頂けますでしょうか。	仕様書を正しく理解するためのです。	仕様書別紙「2.8.1 設備等一覧」本文記述のただし書きをご確認下さい。 「ただし、コンタクトセンター及びコンタクト管理に分類する各品目については、主管組織において別途整備するもののみを参照すること」 ※ご質問の設備は、ただし書きにおいて明記する「コンタクトセンター」に含まれると読み取ることができると、仕様書1.6の記述と整合する状態となっています。
15	意見	-	新技術の提案とシステムのスリム化	提案技術 - マイクロソフトcopilot365提案	マルチAIの活用・既存マイクロソフト365EVerUP	提案する技術・方式を限定する要件は特設設けおりませんが、本業務実施期間中に導入可能なものであって、仕様書及び別紙1に示す要件を実現できるものであれば、どのようなものでも提案いただくことは可能です。