

神戸市コンタクトセンター等
構築・運用業務に関する情報提供招請（RFI）実施要領

市長室広報戦略部
地域協働局区役所課

1. 背景と目的

本市では、市民サービスの向上に資するため、閉庁後の夜間や土日祝問わず、365 日ワンストップで市民のくらしの疑問などの問い合わせに答える市民窓口として、平成 23 年 4 月から「神戸市総合コールセンター」を設置しています。さらに本市は、市役所・各区役所代表電話への入電数が、他自治体と比べて極めて多く、市職員の「電話問い合わせ対応業務の大幅削減」のため、令和元年 12 月からは代表電話交換業務も委託を行い、総合コールセンター業務との一体的運用を始めました。

開始後、入電量は減少傾向にあり、市職員の電話問い合わせ対応は負担軽減されているものの、いまだに年間で 190 万件以上の入電があり、電話量は多く、市民サービス面では、電話以外でのメールやチャット等の多様な問い合わせチャネルによる対応が十分ではないなどの課題があります。

市民からの最初の接点となるコールセンターは、市民サービス向上において非常に重要な役割を担っています。現在は電話による問合せが多くを占めていますが、市民は自分のライフスタイルに合わせて、コンタクトを取りたいと考えるように変化しつつあります。こうした生活スタイルの多様化にあわせて、メールやチャットなど、様々な手段による問合せに対応できる必要があると考えています。

FAQ やチャットボット、SNS 等の様々なチャネルからの問い合わせに柔軟に対応できるよう、コールセンターから「コンタクトセンター」への機能向上を図り、市民サービスの向上につなげていくとともに、職員の電話対応業務の更なる負担軽減を実現するため、本業務に必要な施設・設備・システム等の整備・要員の確保や研修の実施等、一切の業務を一体として委託するものです。

本招請では、前回実施した RFI の結果を踏まえ、本市で修正した仕様書に関して、実現可能性の確認と所要費用の精査を行うため、関連情報や資料提供の依頼を行います。

2. 情報提供招請に付する事項

本招請では、本市が提示する各資料に基づき、以下に示す各項目について資料の提供を依頼します。

2.1. 提示資料

資料名称	概要
神戸市コンタクトセンター等構築・運用業務仕様書	<ul style="list-style-type: none">神戸市コンタクトセンター等の構築および運用に係る仕様書別紙資料、参考資料一式

資料名称	概要
回答様式	<ul style="list-style-type: none"> ● 様式 1 類似実績業務一覧表 ● 様式 2 見積書 ● 様式 3 質問票

2.2. 招請する情報の内容

要件	招請事項
会社情報	<p>本情報提供招請に参加いただける企業の基本情報、保有資格、実績等 [対応する回答様式]</p> <p>様式 1 類似業務実績一覧表</p> <p>※前回の RFI (8 月 30 日実施分) にご協力いただいた事業者は、変更がない場合は提出不要です。</p>
初期、運用・保守に係る費用	<p>初期費用 (役務費、システム構築、機器等に係る費用等) 運用・保守費用 (役務費、システム及び機器の運用・保守に係る費用) [対応する回答様式]</p> <p>様式 2 見積書</p> <p>※記載内容に不足がなければ様式は任意としますが、システム構築に係る費用は、システムごとに見積書の作成をお願いします。</p> <p>※前回の RFI (8 月 30 日実施分) にご協力いただいた事業者は、変更がない部分は提出不要です。</p>
仕様書や要件への質問等	<p>本市に質問・確認したい事項を記載する様式 [対応する回答様式]</p> <p>様式 3 質問票</p>
その他	<p>上記以外の事業者情報システムに関する有用な情報・提案 製品のパンフレット・カタログ、帳票サンプル等の提供 [対応する回答様式]</p> <p>様式の定めなし (書式自由)</p>

3. 実施期間

3.1. 実施期間

令和 5 年 11 月 2 日 (木) から令和 5 年 12 月 1 日 (金)

3.2. 参加表明

本件に参加する場合、以下の要領にてご連絡ください。参加表明いただき、秘密保持誓約書を提出いただいた方に対して、資料一式を電子メールにて配布します。

受付期間 : 令和 5 年 11 月 13 日 (月) 17 時まで

通知方法 : 参加の旨と連絡担当者を記載のうえ、秘密保持誓約書を添付した電子メールを送付

送付先 : 神戸市市長室広報戦略部 HP 監理担当 (078-322-5015)

kobe_cc@office.city.kobe.lg.jp

表題 : 【神戸市コンタクトセンター等 RFI】参加表明 (参加者名)

その他 : メール送付後、本市に対して到着確認の連絡を行ってください。

4. 資料提供招請に関する質問

4.1. 質問方法

本招請について質問がある場合は、以下の要領にてご連絡ください。

提出期限 : 令和5年11月16日(木)17時まで

通知方法 : 質問票(様式3)を添付した電子メールを送付

送付先 : 神戸市市長室広報戦略部 HP 監理担当 (078-322-5015)
kobe_cc@office.city.kobe.lg.jp

表題 : 【神戸市コンタクトセンター等 RFI】 質問送付 (参加者名)

その他 : メール送付後、本市に対して到着確認の連絡を実施してください。

4.2. 質問の回答

質問内容に関する回答は、以下のとおり予定しています。

回答日 : 令和5年11月21日(火)17時

回答方法 : 質問回答の一覧を、全参加事業者の担当者へ電子メールで送付します。

なお、質問内容と回答内容は事業者名を伏せたうえで、参加者に共有させていただきますのでご了承ください。

その他 : 回答の準備が整えば回答日を待たずに送付します。

5. 招請資料の提出方法

以下の提出期限内に電子メールでの提出をお願いします。

電子メールでのご提出に際して、本市から指定した様式に加え、参加者における各項目での提案等がある場合、提案内容を示した資料を合わせて送付ください。追加提案等については、特に様式の指定はありません。

提出期限 : 令和5年12月1日(金)17時

※希望期限として記載していますが、上記の期限を超過しても提案は受け付けいたします。

提出先 : 神戸市役所1号館16階
神戸市市長室広報戦略部 HP 監理担当 (078-322-5015)
kobe_cc@office.city.kobe.lg.jp

表題 : 【神戸市コンタクトセンター等 RFI】 招請資料の提出 (参加者名)

その他 : メール送付後、本市に対して到着確認の連絡を実施してください。

6. その他

- ① 資料提供いただいた参加者に対し、必要に応じて、後日ヒアリングをさせていただく場合があります。
- ② 見積額については、定価ではなく実勢価格でのご提案をお願いします。
- ③ 本招請の実施に要する一切の費用は、参加者の負担とします。
- ④ 提出された資料に関しては、返却しません。
- ⑤ 本招請でご提供いただいた資料については、「1. 背景と目的」に示した範囲内において本市にて

利用します。また、提供いただいた資料は、神戸市情報公開条例第10条(2)イ（公にしないとの条件で任意に提出があった情報で通例として公にしないこととされているもの）に該当するものとして非公開とし、提供事業者に無断で第三者に開示することはありません。但し、本市が契約により守秘義務を課しているコンサルタントに開示することがあります。

- ⑥ 本招請の実施をもって、本市が調達を行うことを約束したり、参加者に特別の地位を約束したりするものではありません。また、本招請を辞退した事業者についても不利益に取り扱われることはありません。