

音声自動応答システム構築業務仕様書

1. 件名

音声自動応答システム構築業務

2. 履行期限

令和9年3月31日まで

3. システムの構築場所

本市浜大津四丁目1番1号 明日都浜大津4階 大津市消費生活センター

4. 業務の目的

本業務は、大津市消費生活センターの相談業務における電話の1次受付を自動化する音声自動応答システム（IVR）を構築することを目的とする。現行のISDN回線システムを刷新し、ひかり回線に対応した安定性と信頼性の高い基盤を確立する。これにより、相談者からの電話に対し、定型的な初期対応を自動で行うことで、相談員の負担軽減と相談者の利便性向上を図る。また、機密性の高い相談業務の情報保護のため、インターネット回線には接続せず、独立したシステム環境での運用を行う。

5. 業務の内容

本業務は、上記の目的を達成するため、以下の内容で音声自動応答システム（IVR）の設計、開発、構築を行うものとする。

（1）調達物品及び構成

（ア）音声自動応答システム 一式

- ・接続回線数：ひかり電話回線 3ch とする
- ・システム基本パッケージ及びソフトウェア一式
- ・「（2）システム機能」に記載の機能を有すること

（イ）管理パソコン 1台

- ＜仕様＞
- ・15.6型ノートパソコン相当
 - ・OS：Windows11pro または Linux
 - ・CPU：Core i5 相当
 - ・メモリ：16GB
 - ・SSD：512GB

（2）システム機能

＜IVR 機能、通話録音機能、通話履歴管理機能＞

- （ア） IVR 機能の音声自動応答により、特定の音声アナウンスを自動で流すことが

でき、またプッシュボタン操作を促すことにより、特定の番号を指定して着信させることができること。

(イ) 通話録音機能はひかり回線の毎通話の録音が可能なこと。録音された通話内容はセキュリティの観点から管理パソコンで保存でき、インストールされたシステム上で再生可能なこと。

(ウ) 蓄積されている履歴情報は、下記の抽出条件を組み合わせで検索が可能なこと。

< 着信履歴管理機能 >

1. 受付電話番号
2. 出力電話番号
3. 着信日時（西暦・月・日・時・分・秒）
4. 着信終了日時（西暦・月・日・時・分・秒）
5. 応答時間
6. 通話時間
7. 会話録音の有無
8. 対応内容（自由記載）

< 発信履歴管理機能 >

1. 発信元電話番号
2. 発信日時（西暦・月・日・時・分・秒）
3. 発信終了日時（西暦・月・日・時・分・秒）
4. 応答時間
5. 通話時間
6. 会話録音の有無
7. 対応内容（自由記載）

(エ) 蓄積した通話履歴情報の一覧の表示等が可能なこと。

(オ) 自動的に蓄積されるデータは下記の通りとする。

発信・着信日時、通話開始時間、通話終了時間、応答時間、通話時間、ダイヤルイン番号、チャンネル電話番号、着信モード、会話録音の再生

(カ) 着信履歴の確認、各種設定はパソコンのブラウザから可能とすること。

(キ) 音声データは WAV 形式のファイルで対象期間・対象時間・対象電話番号などを指定して範囲出力できること。

(ク) 日別月別着信集計機能により単位時間ごとの回線使用率や応対時間の一覧化が

可能なこと。

(ケ) 蓄積した録音・履歴データについては、保存容量が上限に達する前に自動削除される機能を有していること。

(コ) IVR 機能で使用する音声アナウンスについては、本市がシステム上で随時修正できるものとする。但し、システム上の制約その他やむを得ない事由により本市による随時修正が不可能な場合は、本契約期間中、受託者は、本市からの当該音声アナウンスの修正依頼に対し、速やかに対応し、修正作業を実施するものとする。

(3) サポートに関する要件

システム障害時において、電話・メール・FAX により直接連絡可能なサポートセンターなどを設けていること。なお、サポート契約の費用は本業務に含まず、本サポートサービスを利用する場合は、別途サポート契約を締結するものとする。

6. 業務範囲

- (1) 本業務の範囲は機器設置接続、システム設定作業とする。
- (2) ひかり電話回線の手配及び回線工事費用は本業務の範囲外とする。
- (3) 設置場所及び設定内容は事前に本市と協議の上決定するものとする。
- (4) 納入物品の使用方法については、本市に対し十分な操作教育を行うこと。
操作マニュアルは日本語版で1部提供し、また電子媒体での提供も行うこと。
- (5) 既設電話交換設備（NTT 回線、PBX、構内配線、電話端末等）の機器増設及び設定、配線作業は本業務の範囲外とする。

7. 業務の個人情報保護

- (1) 本業務で使用する電子機器においては、外部媒体等で情報漏洩がないよう措置を講ずること。
- (2) 本業務に係る個人情報の一切の権限は、本市に帰属する。

8. 特記事項

- (1) 納品にあつては、事前に本市とスケジュール等について十分に打合せを行い、承諾を得た上で実施すること。
- (2) 搬入に要する費用は受託者が負担すること。
- (3) 納入時に建物等へ損害を与えた場合は、受託者の負担で原状に復すこと。
- (4) 納入完了後の合格検査から1年以内に、正常な使用にも関わらず物品に不具合が生じた際は、受託者が無償で納入物品の修理又は交換の処置をすること。
- (5) 契約締結後の本仕様書の解釈については、本市の解釈に従うこと。
- (6) その他、本仕様書に定めのない事項または本仕様書に疑義が生じた場合は、本市と受託者の両方で協議の上決定するものとする。