

自動車税コールセンター運営等業務委託業者選定プロポーザルに関する質問への回答

項番	項目	質問内容	回答
1	しょうよう業務	しょうよう業務（自動車税）に関してフローを教えてください。（例： 6月：督促状送付（7月末期限）8月：アウトバウンド開始 11月：催告状送付（12月末期限）、催告SMS 12月：催告リマインドSMS、アウトバウンド終了 1月：財産差し押さえに関する連絡、差し押さえ連絡SMS）	7月：督促状発送（中旬） 8月：催告文書発送、納税しょうよう実施 9月：催告文書発送、納税しょうよう実施 11月：催告文書発送、SMS送信 12月：催告文書発送、SMS送信 1月：SMS送信 2月：催告文書発送 3月：催告文書発送 督促状及び催告文書の納付指定日は発送日のおよそ10日後です。 県税事務所での財産調査や差し押さえ等については、7月中旬以降適宜実施しています。
2	しょうよう業務	上記同様業務（個人事業税）に関してフローを教えてください。	10月：第1期課税分督促状発送（上旬）、しょうよう実施 11月：しょうよう実施 12月：第2期課税分督促状発送（下旬） 1月：しょうよう実施 2月：しょうよう実施
3	しょうよう業務	差支えなければ上記フローでステップごとの対象数を教えてください（例：督促、催告、財産調査、差し押さえ）。	以下令和4年度実績 【自動車税】 7月：督促状（中旬） 154,083通 発送 8月：催告文書 70,033通 発送 9月：催告文書 38,777通 発送 11月：催告文書 27,454通 発送、SMS 932通 送信 12月：催告文書 20,893通 発送、SMS 252通 送信 1月：SMS 215通 送信 2月：催告文書 11,507通 発送 3月：催告文書 7,509通 発送 【個人事業税】 10月：第1期課税分督促状（上旬） 6,528通 発送 11月：SMS 24通 送信 12月：第2期課税分督促状（下旬） 6,797通 発送、SMS 47通 送信 1月：SMS 18通 送信 財産調査件数について、調査が多岐に及ぶため詳細は把握していません。 差し押さえ 3,696件
4	しょうよう業務	8月～9月までの発信ルールを教えてください。（例、コンタクト済みで4つの完了項目に該当すれば、アウトバウンドリストから除外される。）達成水準は9月までの数字になっておりますが、ここ数年12月まで行われているかと思いません。達成水準が9月末、活動は12月までの差異の理由を教えてください。	納税しょうようの対象の条件については、業務実施時にお示しします。自動車税の納税しょうようについて、これまで8月から12月までとしていた実施期間を次期契約からは8月から9月に変更しているため、達成水準と業務実績に差異が生じています。
5	達成水準	自動車税、個人事業税ともに水準に対して結果が上回っておりますが、この数字は単純に多く誓約をいただくことを目指すことで合っていますでしょうか？	御認識のとおりです。別紙5は過去の実績に基づき、仕様書別紙4「使用システム内訳書」にあるシステムやツールを全て備えた上で、業務を遂行し、達成し得る水準を示したものです。

項番	項目	質問内容	回答
6	しょうよう業務	納税誓約の定義詳細はありますでしょうか？（例：口頭ベースでの確認、期限は設けずなどなど）また誓約が取れば業務は引き継がれるということであっておりますか？仮に期限を切って誓約期限を超えた場合はしょうよう対象になるなど	納付の予定日を口頭で確認してもらいます。納付の予定日を過ぎてもお納付されていない場合は、再度納税しょうようの対象となります。なお、県税事務所では納税しょうようの実施の有無に関わらず並行して滞納整理を進めています。
7	電話調査業務	電話調査業務に関して、業務の詳細・フローを教えてください。	県が用意する税務システムにおける電話番号の登録状況を確認し、登録されている場合は、滞納整理支援システムに電話番号を入力します。
8	チャットボット	チャットボットへ誘導するためのバナー設置等されるかと存じますが、設置予定ページのPV（ページビュー）数をご教示ください。	バナーの設置を予定しているページの内のいくつかのページビュー数を参考に提供します。 いずれも3か月間（令和5年4月1日～令和5年6月30日）のページビュー数です。 《税金》 https://www.pref.saitama.lg.jp/kurashi/zekin/index.html 6,379件 《税務課》 https://www.pref.saitama.lg.jp/soshiki/a0209/index.html 1,762件 《自動車税事務所》 https://www.pref.saitama.lg.jp/soshiki/b0216/index.html 27,350件 《自動車税特設サイト》 https://www.pref.saitama.lg.jp/a0209/z-kouhou/r5_jidousya-zei.html 27,878件 《納税の方法など》 https://www.pref.saitama.lg.jp/a0209/z-kurashiindex/z-3.html 59,974件
9	使用システム	別紙4 使用システム内訳書 項番3 ① ナビダイヤル：0570-012-229 併用番号：048-XXXX-XXXX(IP-VOICE)を1番号(1契約) ② ナビダイヤルからの着信先にArcstar IP-VOICEを設定すること 上記について、(2)甲が用意する施設及び設備の概要（「施設概要図（別紙2）」参照）ア 代表番号としてナビダイヤル1契約、併用番号としてArcstar IP Voice 1契約を用意する。ナビダイヤル及び併用番号は甲(埼玉県)による準備となっています。 1.代表番号となるナビダイヤルの紐づけ用番号もIP-VOICEとして埼玉県でのご準備と認識して良いでしょうか？ 2.併用番号048ですが、埼玉県でのご準備と認識して良いでしょうか？ 乙側での準備となる場合、048市外局番以外でも問題ないでしょうか。また、048番号を公開する必要がありますでしょうか。 例) 050番号または03番号のIP-VOICE番号	1 ナビダイヤルには、受託者が用意するArcstar IP Voiceと県が用意するArcstar IP Voiceを紐づけます。 2 併用番号は県が用意します。受託者が用意するArcstar IP Voiceについては、市外局番以外でも差し支えありません。受託者が用意するArcstar IP Voiceの公開予定はありません。
10	使用システム	別紙4 使用システム内訳書 項番3 ③ データセンターへの転送用回線を確保する 上記について、「データセンター」は受託者側が保有するPBXなど音声プラットフォームの設置場所を差していますでしょうか。	別紙3自動車税コールセンターネットワーク構成概要図に記載している、受託者が整備するデータセンター（PBX機能、IVR機能、管理機能等機器）のことを指しています。 なお、データセンターという物理的な設置場所があるものではありません。

項番	項目	質問内容	回答
11	使用システム	別紙4使用システム内訳書 項番3 ④ データセンターとコールセンターを結ぶネットワーク回線は広域イーサもしくは同等の機能を有するものを確保する 上記について、「通信システム」「自動音声案内システム」「応対管理システム」に係る業務継続性が担保できる仕様を満たす事ができれば広域イーサではなくても宜しいでしょうか。	御認識のとおりです。別紙4の3④に記載のとおり、同等の機能を有するものであれば、必ずしも広域イーサでなくても差し支えありません。
12	使用システム	別紙4使用システム内訳書 項番3 ⑤ ASP型とし、共通部分は二重化構成とする（自動車税事務所内のPBXは使用不可） 上記について、冗長構成されたクラウド上の電話システム（Cloud PBX）を想定しており、Cloud PBXへアクセスするネットワーク通信経路も冗長構成で考えておりますが「共通部分」の定義をご確認させて下さい。	共通部分は、データサーバー及び電話回線等のことを示しています。
13	使用システム	別紙4使用システム内訳書 項番3 ⑥ 上記に関して、障害時には甲が用意する回線に切替を可能とする 上記について、甲にて保有するコールセンター機能を有する電話システムと電話回線があり、受託者用意の電話システムで障害があった時にナビダイヤルの着信先変更オプション機能などで甲の電話システムに切り替えられるようにしておく必要があると理解して良いでしょうか。	ナビダイヤルのオプションを利用し、県のArcstar IP Voiceに接続先を変更することを想定しています。なお、県はコールセンター機能を有する電話システムを保有していないため、電話システムについては受託者に御用意いただきます。
14	使用システム	別紙4使用システム内訳書 項番3 ⑦ 電話機は35台を配置する（うち1台はコールセンター隣の埼玉県自動車税事務所納税担当内） 上記について、電話機をソフトフォンのみで構築するとした場合、甲が用意するパソコンからは庁内LAN以外の接続ができないと認識しております。そこで、乙（受託者）側で音声通信用のネットワーク回線、ネットワーク機器及び音声通信用のパソコンをコールセンター内に新規構築する必要があると考えております。音声通信用のネットワーク回線、ネットワーク機器、音声通信用のパソコンを自動車税コールセンター執務室及び埼玉県自動車税事務所納税担当内に構築させていただくことは可能でしょうか？甲が用意するパソコンとそのネットワークから、乙（受託者）側が用意するクラウド上の電話システムへの通信許可をしていただければその旨をお知らせください。	音声通信用のネットワーク回線、ネットワーク機器、音声通信用のパソコンを自動車税コールセンター執務室内及び自動車税事務所納税担当内に構築していただくことは可能です。
15	使用システム	別紙4使用システム内訳書 項番3 ⑧ 執務室内すべての電話での同時通話（34台の電話機を応答可能な状態にしておくことをいう）を可能とし、必要に応じて自動車税事務所内に配置する⑤の電話機へ転送を可能とする 上記について、前半部分は35台ないし34台の乙（受託者）側が用意した電話機またはソフトフォンが同時に通話できる回線数を保有する必要があると理解いたしました。後半の『必要に応じて自動車税事務所内に配置する⑤の電話機へ転送を可能とする』については、乙（受託者）側が用意した電話機またはソフトフォン同士で相互に転送が可能である必要があると理解して問題ないでしょうか	執務室内全ての電話での同時通話（34台の電話機を応答可能な状態にしておくことをいう）を可能とし、必要に応じて自動車税事務所内に配置する電話機1台への転送を可能とすることです。

項番	項目	質問内容	回答
16	使用システム	<p>別紙4 使用システム内訳書 項番4</p> <p>① コールセンター（概要）の勤務時間外に対応するものである。</p> <p>上記について、現行自動音声案内を送出している内容は勤務時間外(営業時間外ガイダンス)の他、通話録音している旨のガイダンスやお待たせアナウンスなども存在しているかと考えております。可能であれば自動音声案内で運用しているガイダンス文言のサンプルを頂けますでしょうか</p>	<p>契約締結後にガイダンスの文言を提供します。</p>
17	使用システム	<p>使用システム内訳書 項番4</p> <p>② 原則として、平日午後5時15分から翌営業日の午前8時30分まで対応する。</p> <p>現行運用についてご教示ください。現在は営業時間外のガイダンス送出手をナビダイヤルのオプションサービス【接続先変更（時間外案内ガイダンス）】でガイダンス送出手がされてますでしょうか。または、PBX側の機能でガイダンス送出手がされてますでしょうか。</p>	<p>PBX側の機能でガイダンスを送出しています。時間外ガイダンスの方法については、特段指定していません。</p>
18	使用システム	<p>別紙4 使用システム内訳書 項番4</p> <p>③ 案内する事項は次のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コールセンターの業務日及び業務時間（最初にお知らせする） ・くらしと県税（埼玉県ホームページ）の案内（最初にお知らせする） ・その他、甲が案内することとした事項5項目（階層は1層） <p>上記について、現在運用している全てのガイダンス文言の情報を頂けますでしょうか。</p>	<p>契約締結後にガイダンスの文言を提供します。</p>
19	使用システム	<p>別紙4 使用システム内訳書 項番5</p> <p>① 総括責任者が業務従事者の受発信状況を端末機画面上で把握可能とするシステム</p> <p>上記について、乙(受託者)が自動車税コールセンター執務室内に用意する通信システム用ネットワーク・パソコンで把握できれば問題ないでしょうか。（甲が準備される庁内LAN用ネットワーク・パソコンで把握する必要はないという理解でよろしいでしょうか）</p>	<p>受託者が自動車税コールセンター執務室内に用意する通信システム用ネットワーク・パソコンで把握できれば差し支えありません。</p>
20	使用システム	<p>別紙4 使用システム内訳書 項番5</p> <p>② 日々の受発信状況（受信件数、問い合わせ項目、発信件数、応答時間及び通話時間等）を集計できる機能を有すること</p> <p>なお、これらのデータを日報及び月報の作成に活用できること</p> <p>上記について、現在活用されている受発信状況のレポートサンプルはございますでしょうか？</p>	<p>業務報告書の様式は仕様書別紙6にありますので御確認ください。</p> <p>業務報告書の作成に係る受託者の元データは県では保有していません。</p>

項番	項目	質問内容	回答
21	使用システム	<p>自動車税コールセンター運営等業務委託仕様書 P2</p> <p>システム全体の構成は「ネットワーク構成概要図」(別紙3)、詳細は「使用システム内訳書」(別紙4)に記載のとおりとする</p> <p>上記について、乙(受託者)が準備する事として「通信システム」「自動音声案内システム」「応対管理システム」に係るネットワークと認識しております。</p> <p>①乙(受託者)が電話システムとその接続のためのネットワークを構築するにあたって、光回線、ネットワーク機器を収容できるサーバールーム/機械室が庁舎内にあり、受託者が構築する機器の設置場所として利用可能でしょうか。</p> <p>②庁舎内サーバールーム/機械室から自動車税コールセンター、埼玉県自動車税事務所納税担当席までの配線敷設は乙(受託者)で手配が必要でしょうか。受託者、庁舎内指定B工事ベンダー様などとの管理責任分界点や実施可否についてご教示ください。</p>	<p>①②受託者が使用できる施設は別紙2「施設概要図」のとおりです。(自動車税事務所内にコールセンター用のサーバールーム及び機械室はありません。)</p>
22	使用システム	<p>自動車税コールセンター運営等業務委託仕様書 P2</p> <p>乙が整備するシステムに係る機器類は、甲が承認する位置に設置するものとする。</p> <p>上記について、No.14と同様に乙(受託者)が準備する事として「通信システム」「自動音声案内システム」「応対管理システム」に係るネットワークと認識しております。</p> <p>①乙(受託者)が電話システムとその接続のためのネットワークを構築するにあたって、光回線、ネットワーク機器を収容できるサーバールーム/機械室が庁舎内にあり、受託者が構築する機器の設置場所として利用可能でしょうか。</p> <p>②庁舎内サーバールーム/機械室から自動車税コールセンター、埼玉県自動車税事務所納税担当席までの配線敷設は乙(受託者)で手配が必要でしょうか。受託者、庁舎内指定B工事ベンダー様などとの管理責任分界点や実施可否についてご教示ください。</p>	<p>①②受託者が使用できる施設は別紙2「施設概要図」のとおりです。(自動車税事務所内にコールセンター用のサーバールーム及び機械室はありません。)</p>
23	自動音声案内	<p>自動音声案内業務 P3</p> <p>応答業務を実施していない時間帯に、次の事項について自動音声案内を行うこと</p> <ul style="list-style-type: none"> ・納付書の再発行について ・住所変更方法について ・納付場所、納税方法について ・継続車検用納税証明書について ・障害者減免について ・還付について <p>上記について、営業時間外にナビダイヤルへ着信したエンドユーザー様に電話機のダイヤル操作で要件を選択していただき、選択いただいた各依頼に応じた音声ガイダンスを適宜送らせ、呼び断するという理解でよろしいでしょうか。</p>	<p>御認識のとおりです。</p>
24	モニタリング	<p>随時モニタリング(電話) P10</p> <p>上記について、通話中にリアルタイムで管理者がモニタリング可能である必要があると理解いたしました。また通話録音については仕様書にて触れられておりませんでした。通話録音機能は不要と考えてよろしいでしょうか。</p>	<p>通話録音機能については仕様書上は求めていませんが、受託者の業務管理上、通常必要なものと考えています。</p>
25	使用システム	<p>別紙4使用システム内訳書 備考4</p> <p>乙が整備するシステムの設置工事等は令和5年12月21日以降に行うものとし、業務開始日までに完了させること</p> <p>上記について、庁内、自動車税コールセンター執務室、自動車税事務所内で各々作業できる時間帯をお知らせください。併せて年末期間における庁内入室禁止期間などあれば、併せてご確認させて下さい。また、工事準備のための事前現地調査など、事前に短時間の入館や現地確認は許可されますでしょうか。</p>	<p>庁内、自動車税事務所内における作業可能時間については、土日祝日を除く9:30～21:00、自動車税コールセンター執務室内については、土日祝日を除く18:00～21:00を想定しています。</p> <p>なお、いずれも県職員立会いの下作業を行っていただきます。</p>

項番	項目	質問内容	回答
26	使用システム	<p>別紙4 使用システム内訳書 備考4</p> <p>乙が整備した機器等は契約期間の終了後、速やかに撤去し、担当者と調整の上で現場の原状回復を図ること</p> <p>上記について、乙(受託者)側で自動車税コールセンター執務室、埼玉県自動車税事務所内へ構築した「通信システム」「自動音声案内システム」「応対管理システム」に係るネットワークが現状復帰の対象として認識しておりますが認識相違ございますでしょうか。</p> <p>また撤去についても期間や時間等の制限はございますでしょうか。</p>	<p>相違ありません。</p> <p>撤去については、12月29日～1月3日の9:30～17:00を想定しています。</p> <p>なお、いずれも県職員立会いの下作業を行っていただきます。</p>
27	達成水準	<p>別紙5 達成水準(案)</p> <p>業務実績の令和4年度しよう業務の実績を拝見すると自動車税の9月～10月が134,932件、個人事業の10月、11月が4,525件、1月、2月が2547件となっておりますが、仕様書の別紙5の達成水準については自動車税が40,000件、個人事業税が6,200件となっております。</p> <p>令和4年度しよう業務実績と達成基準の件数の差が大きいのですが、達成基準の件数を基に人員配置のわかる工数を考えてよろしいでしょうか。</p>	<p>令和4年度自動車税納税しようようは、8月～10月に実施し、合計94,714件の誤りです。大変申し訳ありません。</p> <p>自動車税の納税しようようについて、これまで8月から12月までとしていた実施期間を次期契約からは8月から9月に変更しています。この変更に伴い、しようよう件数の達成水準を見直しました。達成水準及び業務実績の該期間を参考に御検討ください。</p>
28	業務の受引継	<p>自動車税コールセンター運営等業務委託仕様書 P10</p> <p>前期受託者からの業務の引継ぎ</p> <p>前期受託者から必要な引継ぎ期間の想定日数は何日間を想定されておりますでしょうか。</p> <p>※前回の委託業者変更時の引継ぎ日数等</p>	<p>日数の想定はありませんが、契約締結から令和5年12月末までの間において、業務開始に支障が生じないように引継ぎを受けてください。</p>
29	準備業務	<p>自動車税コールセンター運営等業務委託仕様書 P2</p> <p>事前準備において、事前研修等で業務フロアをお借りすることはできませんでしょうか。</p> <p>お借りできる場合、使用可能になる日時とお借りできる席数は何席になりますでしょうか。</p>	<p>業務フロアはお貸しすることができます。使用可能日と利用人数は別途調整させていただきます。</p>
30	使用システム	<p>別紙4 使用システム内訳書 項番3</p> <p>通信システム</p> <p>ナビダイヤルおよび併用番号にかかわる通信費用は委託費に含める必要がございますか。</p>	<p>含める必要はありません。</p> <p>別紙4の3「通信システム」を利用して発信する場合の通話料についても、県が負担します。</p>

項番	項目	質問内容	回答
31	達成水準	別紙5 達成水準（案） 回答業務における応答率の達成基準は月間応答率となりますでしょうか。	年間の平均応答率です。繁忙期の5月のみ個別に達成水準を定めています。
32	実施要領	提出物についての記載が異なるため念のための確認ですが、②企画提案書以外のすべての書類は9/20(金)17:00まで、③企画提案書のみ9/29(金)17:00までにご提出との認識で問題ないでしょうか？また、費用見積書については下見積書ではなく本見積の立ち位置となり、後日提出する提案書との整合性がとれたものである必要があると認識しておりますが相違ございませんか？また、今回の提出資料で代表者印の押印が必要なものがありましたらご教示ください。	自動車税コールセンター運営等業務委託プロポーザル書類作成要領の1①～①①は令和5年9月20日（水）17時（必着）、②は令和5年9月29日（金）17時（必着）です。 見積書については、御認識のとおりです。代表者印の押印は不要です。
33	使用システム	1. ご提案予定の音声基盤についてはクラウドでのご提供を予定しておりますが、オンプレミスで設置が必須でしょうか。	通信システムはASP型としてください。
34	総括責任者	2. 管理者の人数は何人必要でしょうか。	総括責任者1名は毎日常駐していただけます。スーパーバイザーは3名程度を想定しています。
35	準備業務	3. 準備業務の際は場所をお借りすることは可能でしょうか	業務フロアはお貸しすることができます。使用可能日と利用人数は別途調整させていただきます。

項番	項目	質問内容	回答
36	準備業務	4. 研修スペースをお借りすることは可能でしょうか	業務フロアはお貸しすることができます。使用可能日と利用人数は別途調整させていただきます。
37	準備業務	5. 過去の実績として業務従事者の研修時間は何時間程度でしょうか	業務従事者の研修時間については、受託者に報告を求めているため把握していませんが、業務開始に支障が生じないように研修時間を確保してください。
38	使用システム	6. DR オプションについて、AWS 上で冗長構成を取っておりますが、データセンターについても冗長構成が必要でしょうか。※冗長先のデータセンターは大阪となります。	データセンターについても冗長構成が必要です。
39	使用システム	7. 通話録音データの保存期間は 92 日以上必要でしょうか。必要な場合は 1 年から 5 年間までの間での延長が可能ですのでお知らせください。	業務上保存期間の延長が必要と思われる場合は御検討ください。
40	使用システム	8. 通話録音データを一括してダウンロードする機能は必要でしょうか。	県民サービスの向上、業務の効率化、危機管理等の観点から、業務の改善に資する提案がある場合は、積極的に御提案ください。

項番	項目	質問内容	回答
41	使用システム	9. 管理者席以外の全席で聞き起こし（CM）機能は必要でしょうか。	県民サービスの向上、業務の効率化、危機管理等の観点から、業務の改善に資する提案がある場合は、積極的に御提案ください。
42	使用システム	10. CTI 連携について、①CTI 連携はありますでしょうか。②CTI 連携される場合は、音声基盤と接続予定のシステムは数をご教示ください。③また接続予定のシステム名をご教示ください。	県が用意する別紙4の1「税務システム」、別紙4の2「滞納整理支援システム」、別紙4の6「SMSツール」はCTI連携できません。
43	使用システム	11. CRM について、①CRM ツールの利用はございますでしょうか。利用される場合は CRM ツール名をご教示ください。当社での準備をご希望される場合については Salesforce での準備は可能です。ご利用される場合は、ご利用予定人数をご教示ください。	県が用意する別紙4の1「税務システム」、別紙4の2「滞納整理支援システム」を使用していただきます。
44	応答業務	12. コールセンター執務室以外（例えば在宅勤務やその他の小規模拠点）での受電業務はありますでしょうか。	執務室以外での受電業務はありません。
45	しょうよう業務	13. SMS については音声基盤との連携はなく、貴庁独自のシステムにて運用をされる理解で良いでしょうか。	別紙4のとおりSMSツールは県が整備することから音声基盤との連携はありません。

項番	項目	質問内容	回答
46	チャットボット	14. バナーやアイコン等、必要な画像は提供可能でしょうか	県のマスコットキャラクターの画像やデータは提供可能です。
47	チャットボット	15. FAQ200 個は提供していただけますでしょうか？	受託業者決定後に提供します。
48	チャットボット	16. 実際の手続きなど、別システムの参照・登録を要する事項はチャットボット対応の対象外という解釈で良いでしょうか？	対象外です。別サイトに遷移して行う手続を案内する場合は、該当のサイトのリンクを案内してください。（OSSや埼玉県電子申請・届出サービス等）
49	チャットボット	17. チャットボットで未解決となった場合に有人チャットへスイッチすることが望ましいと考えますが、受託先従事者は庁内LAN以外の接続ができないため、実現が難しいと思います。コールセンター執務室以外に勤務場所を設けるなど、一部の事業従事者に庁内LAN外へアクセスさせることは可能でしょうか？	仕様書上は想定していませんが、県民サービスの向上、業務の効率化、危機管理等の観点から、業務の改善に資する提案がある場合は、積極的に御提案ください。
50	定例会	18. 定例会はリモートで行うことは可能でしょうか？ツールの指定はありますでしょうか？	開催方法については、県及び受託者と協議することとしています。リモートで実施する場合は、Zoomを使用します。

項番	項目	質問内容	回答
51	チャットボット	19. チャットボットは当社管理のネットワーク上に置かれても問題無いでしょうか？	仕様書の要件を満たしていれば差し支えありません。
52	チャットボット	20. チャットボットに関する活動（導入・分析・メンテナンス・定例会）を行う者はコンタクトセンター執務室外で勤務して問題ないでしょうか？	差し支えありません。
53	チャットボット	21. チャットボットの設置にあたって、設置する埼玉県ホームページの HTML ソースコードへ javascript タグを記載する必要がありますが、設置作業及びチャットボット以外の動作が設置前と相違ないかの確認は実施いただけますでしょうか	仕様書5ウ(工)のとおり、必要に応じて県ホームページの保守運用事業者と調整をしていただきます。
54	使用システム	22. 別紙4について、ナビダイヤルからの着信先に Arcstar IP Voic の番号設定とは、NTT コミュニケーションズへ紐づけ依頼を当社側で実施するという理解でよろしいでしょうか。	ナビダイヤルからの着信先となる契約電話番号の変更等は県からナビダイヤル提供事業者へ依頼します。
55	使用システム	23. 別紙4について、データセンターについては当社指定のデータセンターをご利用頂く運用となりますがよろしいでしょうか。	差し支えありません。

項番	項目	質問内容	回答
56	使用システム	24. 別紙4について、日々の受発信状況の問合せ項目の内容をご教示ください。	別紙6-1の対応分類に記載している以下13項目です。 納税通知書、制度、減免、督促状、納税、延滞金、滞納処分、納税証明、金融機関からの照会、還付、自動車税（環境性能割）、コールセンター、その他
57	使用システム	25. 別紙4について、障害時の貴庁指定の回線への切り替えですが、IP-Voiceの転送設定で対応する事は可能でしょうか。	可能です。ナビダイヤルのオプションを利用し、接続先を変更することも可能です。
58	使用システム	26. 別紙4について、インターネット環境構築（回線・機器等）については貴庁にてご用意頂く事は可能でしょうか。	用意できません。県が整備するシステムは、別紙4の1、2、3①、6のみです。
59	使用システム	27. 別紙4について、音声基盤にて利用する管理者ツールをご利用頂くにあたり Palo Alto 社の GlobalProtect の PC へのインストールは可能でしょうか。（SSL-VPN を構築する必要があるため）	県が用意する端末機にはインストールできませんが、受託者が用意する通信システムにはインストール可能です。
60	使用システム	28. 別紙4について、埼玉県自動車税事務所への転送は必須でしょうか。	転送は必須です。

項番	項目	質問内容	回答
61	使用システム	29. 別紙4について、執務室内全ての電話での同時通話とは35台全ての電話機に同時に着信が可能な構成という理解で良いでしょうか。	執務室内全ての電話での同時通話（34台の電話機を応答可能な状態にしておくことをいう。）を可能としてください。
62	達成水準	30. 別紙5について、ボイスポットは提案に含めても良いでしょうか？可能な場合、ボイスポットで対応したものは応答率に含まれますでしょうか？	県民からの問合せには正確に対応する必要があると考えています。現段階では検討していませんが、県民サービスの向上、業務の効率化、危機管理等の観点から、業務の改善に資する提案がある場合は、積極的に御提案ください。
63	使用システム	P.1 ナビダイヤル、AUCSTAR IP VOICE1 は、ご用意頂くとの事ですが、通話料は受託者負担として算出必要でしょうか。	別紙4の3「通信システム」を利用して発信する場合の通話料は、県が負担します。
64	使用システム	P.1 履行場所には、弊社で準備するパソコン(WIFI含む)を持ち込む事は可能でしょうか。	可能です。
65	使用システム	P.1 埼玉県様がご用意下さるパソコン34台（庁内LAN以外の接続不可）は、通常のインターネット環境も利用不可との理解で間違いはないでしょうか。	御認識のとおりです。

項番	項目	質問内容	回答
66	その他	P.3 納付書等の送付業務について、送付費用は受託者負担として算出必要でしょうか。	不要です。
67	電話調査業務	P.4 電話番号調査について、1件あたりの処理時間（目安）をお教え願います。	県職員が行った場合の概算作業時間は1分です。ネットワークの状況により変動することがあります。
68	応答業務	P.4 受電対応後の、電話応答記録のシステム入力処理時間をお教え願います。	電話対応の内容がそれぞれ異なるため、具体的な時間はお示しできません。
69	しょうよう業務	P.6 夜間納税しょうよう業務時間について、日勤からの通し勤務での配置で問題ないでしょうか。	労働基準法等関係法令に従って人員を配置してください。
70	総括責任者	P.7 総括責任者は、常駐の必要がございますでしょうか。 【参考1】人員配置について、表内の管理者とはスーパーバイザーとの認識でいいでしょうか。（総括責任者とは別配置との認識）	必要です。表内の管理者には総括責任者とスーパーバイザーが含まれています。参考ですが、これまでの体制は、総括責任者は1名、スーパーバイザー3名程度です。 なお、総括責任者がやむを得ない事情により業務を行うことができない場合、代替して業務を行う代替総括責任者を事前に選任し、総括責任者が再び業務を行うまでの間、業務を代行させることができます。

項番	項目	質問内容	回答
71	チャットボット	<p>チャットボットは県のHPの自動車税のページに導入するという事で、よろしいでしょうか。</p> <p>その際に使用する庁内ネットワークとは「LGWAN端末、税務端末、県庁LAN端末のいずれかになりますか？」</p>	<p>自動車税等のページを想定しています。</p> <p>仕様書の要件を満たしていれば問題ありませんので御提案ください。</p>
72	その他	<p>コールセンター実施に伴い、災害や障害が発生した際に代替となるバックアップセンターの用意は必要か？</p>	<p>災害や障害が発生した場合でも業務を継続できる体制を整えてください。</p>
73	チャットボット	<p>「チャットボット等のバナーを作成」について、チャットボット（チャットウィンドウ）起動用のアイコンを用意することで対応可能である認識で相違ないでしょうか。</p> <p>この場合、利用者はWebサイト右下等に設置されたチャットボット用のアイコンをクリックすることで、チャットボットを利用可能になる想定です。</p>	<p>相違ありません。起動用アイコンの利用については、県ホームページの保守運用事業者と利用可能か調整していただきます。</p>
74	チャットボット	<p>チャットボットはコールセンター業務において庁内のLGWAN環境で使用することは予定されていない認識ですが、相違ないでしょうか。</p>	<p>相違ありません。</p>
75	実施要領	<p>自動車税コールセンター委託業務業者選定プロポーザル実施要領参加資格の⑨⑩について証明書提出は参加申し込み必須条件でしょうか？</p>	<p>必須条件です。</p>

項番	項目	質問内容	回答
76	実施要領	自動車税コールセンター委託業務業者選定プロポーザル実施要領参加資格の⑨について、下請け会社が業務履行実績のある場合は参加可能か？	契約上、再委託は原則として禁止しています。そのため、参加申込事業者が要件を満たしている必要があります。
77	実施要領	自動車税コールセンター委託業務業者選定プロポーザル実施要領参加資格の⑩について、ISMS認証は入札契約後取得可能か、また下請けで認定されている場合の参加は可能か？	参加申込書等の提出の際にISMS認証又はプライバシーマークの認証を現に受けていることを証明するもの（認定証等）の写しを提出していただきます。参加申込事業者の証明書等を御提出ください。
78	実施要領	自動車税コールセンター委託業務業者選定プロポーザル実施要領参加資格の今回の入札は再入札（更新）でしょうか？	現行契約の契約期間満了に伴うものです。