

消費生活相談電話に係るボイスボットを活用した受付業務委託 プレゼンテーション時説明必要項目

チェック	項目
	ボイスボットによる電話受付のデモンストレーション
	ボイスボットが電話受付を行うシナリオ
	ボイスボットの聞き取り能力
	相談者の回答が聞き取れなかったり、違う内容を答えた場合の対応
	相談員などが、ボイスボットが受付した情報を端末等で確認する方法
	相談員などが、端末に表示される情報を確認しやすくするための工夫
	相談受付に必要なボイスボットの設定・学習(専門用語、高齢者の発語の聞き取り等)の方法
	その他相談者が快適に通話するための工夫
	情報セキュリティ(利用者制限・情報漏洩対策)
	事業者が行うこと、県が行わなくてはならないこと
	問い合わせや不具合発生時の対応
	センターに対する支援体制と内容
	【相談者】の将来的な利便性向上の提案
	【相談員】の将来的な利便性向上の提案
	次年度以降の当該事業の効果的な展開の提案
	仕様書に示す事項を上回る提案についての、分かりやすく明確な説明