

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 企画提案競技実施要領

1 目 的

埼玉県消費生活支援センターでは、国家資格等を持つ「消費生活相談員」が県民からの商品・サービス等に関する契約についての相談を主に電話で受け付けている。

この相談業務において、ボイスボット等を活用したAI自動音声応答サービスにより相談受付を行うことで、将来的な相談者の利便性の向上と、相談者の電話対応の効率化を図る。

2 委託業務の内容

- (1) 契 約 者 埼玉県知事（埼玉県県民生活部消費生活課）
- (2) 業 務 名 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
- (3) 業 務 内 容 別紙「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仕様書」のとおり
- (4) 委託上限額 10,400,000円（消費税及び地方消費税込）
※ 本事業の契約に係る上限額であり、予定価格はこの範囲で別途算定する。
- (5) 委 託 期 間 契約日から令和8年3月31日まで
- (6) 履 行 場 所 埼玉県消費生活支援センター
埼玉県川口市上青木三丁目12番18号 SKIP シティ A1 街区 2 階
- (7) 費 用 分 担 受託者が業務を遂行するにあたり必要となる経費は、契約金額に含まれるものとし、埼玉県は契約金額以外の費用を負担しない。

3 応募資格

応募できるのは、次に掲げる項目のすべてを満たす者とする。

- (1) ボイスボット等の AI を活用した自動音声応答の電話受付システムの導入・運用実績があること（国・地方公共団体における実績に限らない。）。
- (2) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項に規定に該当する者でないこと。
- (3) 埼玉県財務規則（昭和39年埼玉県規則第18号）第91条の規定により、埼玉県の一般競争入札に参加させないこととされた者でないこと。
- (4) 募集要領の公開日から契約者決定までの期間に埼玉県の契約に係る入札参加停止等の措置要綱（平成25年4月1日）に基づく入札参加停止措置を受けていない者であること。
- (5) 募集要領の公開日から契約者決定までの期間に埼玉県の契約に係る暴力団排除措置要綱（平成30年8月20日）に基づく入札参加停止措置を受けていない者であること。
- (6) 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に掲げる暴力団、同条第6号に規定する暴力団員である役職員を有する団体並びにそれらの利益となる活動を行っていないこと
- (7) 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更生手続開始の申立、民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続開始の申立て又は破産法（平成16年法律第75号）に基づく破産手続開始の申立てが行われている者でないこと。
- (8) 法人税、法人県民税、法人事業税、消費税及び地方消費税等納付すべき税金を滞納している者でないこと。
- (9) 本業務の仕様書で定める業務について、十分な業務遂行能力を有し、適正な執行体制を有

すること及び埼玉県の指示に柔軟に対応できること。

4 選定方法

- (1) 公募型の企画提案方式とする。
- (2) 本実施要領及び「業務委託仕様書」に基づき、企画提案書等の関係書類を提出すること。
また、契約先候補者選定委員会においてプレゼンテーションを実施すること。

5 スケジュール

実施要領掲載 令和7年6月13日（金）
質問受付 令和7年6月13日（金）から6月18日（水）15時まで
質問回答 令和7年6月20日（金）
企画提案書受付期間 令和7年6月20日（金）から7月4日（金）17時まで（必着）
プレゼンテーション 令和7年7月中旬【詳細は後日応募者に通知】
審査・結果発表 令和7年7月中旬

6 質問事項の受付及び回答

当該企画提案競技に質問がある場合は、次の通り受け付ける。

- (1) 受付期間
令和7年6月13日（金）から6月18日（水）15時まで（必着）
- (2) 受付方法
 - ア 「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」企画提案競技に関する質問書（別紙様式第1号）に記入の上、電子メールで提出すること。
 - イ メールの件名は、「【事業者名】企画提案に関する質問」とすること。
 - ウ 提出先アドレスは、a2930-02@pref.saitama.lg.jpとする。
 - エ 電話による質問は、様式や提出方法などに関する簡単な内容以外は受け付けしないため、注意すること。
- (3) 回答方法
質問に対する回答は、質問事業者名を伏せて令和7年6月20日（金）中にホームページ上に掲載する。

7 企画提案書の提出について

- (1) 企画提案書の取扱い
 - ア 企画提案書は、1提案者につき1提案に限る。（複数の提案は不可）
 - イ 企画提案書の提出後は、その内容を変更することはできない。
 - ウ 提出された応募書類は返却しない。
 - エ 参加申請に係る全ての費用は、参加者の負担とする。
 - オ 本企画提案に係る説明会は開催しない。
- (2) 企画提案競技のテーマ
「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企画提案書等作成要領」のとおり
- (3) 提出期間
令和7年6月20日（金）から7月4日（金）17時まで（必着）
- (4) 提出書類
提出書類は全て電子データで作成すること。
 - ア 「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」企画提案書（表紙は別

紙様式第2号を用いること)

- ・ 法人所在地、代表者名等必要事項を記載すること。

イ 業務実施体制調書（別紙様式第3号）

委託業務の遂行に必要な運営体制について、特に下記の点について明確に記載すること

- ・ 本業務の運営管理体制、責任者名、担当者等の役割等
- ・ 県との連絡体制及び連絡手段
- ・ 個人情報の管理、法令順守の体制
- ・ 事故があった場合等の危機管理対応等

ウ 委託料見積書（様式自由）

- ・ 宛先は「埼玉県知事 大野元裕」とすること。
- ・ 積算内訳に関しては、積算根拠を明確にし、可能な限り詳細に記載すること。また、実証開始までの金額と、実証開始後の各月にかかる金額とを分けて記載すること。
- ・ 金額は、消費税及び地方消費税を明記し、それらを加えた合計金額とすること。

エ 類似業務の実績調書（別紙様式第4号）

- ・ 過去5年以内（令和2年度以降）に行った、ボイスボット等を活用したAI自動音声応答サービスによる電話受付業務に関する実績を記載すること。
- ・ ボイスボット等を活用したAI自動音声応答サービスによる電話受付業務に関する実績の具体的な資料があれば添付すること。

オ 法人の事業概要等に関する書類

- ・ 法人の事業概要が分かるもの（パンフレット等のデータ・様式自由）
- ・ 定款若しくは寄付行為及び登記事項証明書（提案日前3か月以内に発行されたもの）又はこれに準ずる書類
- ・ 過去1年分の貸借対照表及び資金収支計算書又はこれに準ずる書類
- ・ 法人税、法人県民税、法人事業税、地方法人特別税（県内に事業所がある場合）並びに消費税及び地方消費税の納税証明書
- ・ 参加資格の要件を満たす旨の誓約書（別紙様式第5号）

(5) 提出方法

10の企画提案書類提出先メールアドレスに送付し、必ず電話にて担当者に受領済みであるか否かを確認すること。

8 契約先候補者の審査及び選定

(1) 企画提案の審査については、「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契約先候補者選定委員会」（以下「選定委員会」という。）が行い、委託契約先候補者1者を選定する。

(2) 選定委員は、「評価項目・配点表」の基準に沿って、各者の提案内容について公平かつ客観的な審査を行う。

(3) 提案者は企画提案書作成要領に基づき企画提案書を提出するほか、提案書の内容を補足するため、提案内容のプレゼンテーションを実施する。プレゼンテーションは非公開とし、事務局及び選定委員が参加する。

ア プレゼンテーションは提案書の記載内容の補足や発注者および選定委員から提案書に対する質問を行うものであり、既提出の提案書に新たな要素を追加、修正することは認めない。また、提案者側からの質問は行わないこと。

イ ボイスボットによる電話受付のデモンストレーションを行うこと。デモンストレーションにあたっては、ボイスボットの応答するシナリオについても説明を行うこと。

ウ ボイスボットが受付した情報を端末等で確認する方法についてもデモンストレーショ

ンを行うこと。

エ 企画提案書やプレゼンテーションの内容について委員が質問を行うため、実際にシステム構築業務を担う管理者（マネージャー等）の予定者が出席すること。

（４）委託契約先候補者は以下のとおり定める。但し、得点の合計が満点の６割に達していない場合は、受託候補者として選定しない。この場合、応募者が１者であっても同様とする。

ア 審査の結果、各委員の採点結果で１位から順位をつけて、１位とした委員が過半数を占めた者

イ アに該当する者がいなかった場合、各委員の採点結果による順位を合計し、合計数値が最も少なくなった者

ウ イが同点の場合、各委員の採点した点数を合計し、合計数値が最も高くなった者

エ ウも同点の場合、各委員の採点した点数の中で、最も高い点数を獲得した者

オ エも同点の場合、各委員の採点した点数から、提案者ごとに最も低い点数を比べて高かった者

カ オも同点の場合には、採点結果を踏まえて委員が協議して決定する。

（５）委託契約先候補者が決定したら、各提案者に対し電子メールで可否の結果を通知する。

９．契約の締結

（１）県は、委託契約先候補者と業務履行に必要な協議を行い、協議が整った場合は委託契約先候補者から改めて見積書を徴収し、見積書を精査の上、随意契約による委託契約を締結する。

（２）委託契約先候補者と協議が整わない場合、企画提案の応募内容に虚偽が含まれていることが判明した場合、又は委託契約先候補者において社会的信用を損なう事態が発生し本業務を委託するにふさわしくないと認められる場合は、８（４）の選定基準により２番目の順位となった者と改めて協議を行う。

（３）委託契約は埼玉県財務規則等関係法令に基づき締結する。

９ 留意事項

（１）企画提案書による提案内容については、埼玉県に帰属する。

（２）この要領に定める事項以外で企画提案競技実施のために必要な事項については、選定委員会で決定する。

（３）埼玉県における消費生活相談に関しては、必ず下記を参照して企画提案すること。

<https://www.pref.saitama.lg.jp/soshiki/b0304/>

また、国民生活センターの提供する情報も参照して企画提案すること。

<https://www.kokusen.go.jp/>

10 企画提案書類の提出先及び問合せ先

埼玉県県民生活部消費生活課 総務・企画調整担当

電話 ０４８－８３０－２９３０

e-mail a2930-02@pref.saitama.lg.jp