

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

1. 件名

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

2. 現状と本事業の趣旨

埼玉県消費生活支援センター（以下「センター」と称する。）では、国家資格等を持つ「消費生活相談員」が商品・サービス等に関する契約についての相談を主に電話で対応している。

この電話相談について、将来的な相談者の利便性向上と、相談員の電話対応の効率化を図るため、ボイスボットを活用した受付の実証を行う。

今年度は、ボイスボットが相談者の意図を正しく理解できているか、相談者が支障なく利用できているか、相談員の対応時間が減少しているか等を分析して、今後のボイスボットの発展的活用につなげる。

3. 実施場所

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

埼玉県消費生活支援センター内

4. 委託期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

5. 業務内容

主な業務内容は以下のとおりとする。

- (1) ボイスボットの設定
- (2) ボイスボットの専門用語等の学習、高齢者等の発語の聞き取り学習等
- (3) ボイスボットのシナリオの作成及び定期的な見直し
- (4) 現在電話システムを導入しているNECとの協議（契約後早期を含め3回以上）及び接続時の立会い
- (5) 実証開始前の設定修正作業（必要回数）
- (6) 実証開始後の設定修正作業（必要回数）
- (7) 消費生活相談員など職員向けの操作マニュアルの作成
- (8) 消費生活相談員など職員への操作研修の実施（複数回実施）
- (9) 実証開始前のテスト運用の実施
- (10) ボイスボットを活用した電話受付業務の実証
- (11) 運用前後の定期的なセンターとの協議および協議録の作成

- (12) 導入作業の進捗状況報告書の作成（毎月・必要に応じて随時）
- (13) 相談者が支障なく利用できた度合いを示すKPI（重要達成度指標）の設定及び達成状況の報告（必要回数）
- (14) 運用開始後の受電件数等の実績報告書（毎週）、実証期間を通じた成果報告書（データ分析含む）の提出
- (15) (13) 及び (14) の報告内容を踏まえた、当該事業の翌年度以降の効果的な展開の提案
- (16) 不具合発生時の緊急対応作業

6. サービス要件

(1) 利用対象者の範囲

利用対象者は、埼玉県内に在住又は在勤・在学している消費者を想定している。

(2) 必須要件

ア 相談専用電話にかかってきた電話をボイスボットに転送し（転送にかかる費用を請求する場合は委託料内に明示すること）、応答する。

イ 相談者の情報（①相談者又は契約者が埼玉県内に在住又は在勤・在学か、②居住市町村、③氏名、④連絡先（電話番号）、⑤相談したいこと、などを想定）についてボイスボットが聞き取りを行い、暗号化してシステム上に記録を行う。

ウ ボイスボットが受付を開始したら、イの記録はリアルタイムで相談員等がその内容を確認することができるようにする。この際に、⑤の内容を要約することや①から⑤までの情報を画面構成により見やすくするなど、相談員等が参照すべき記録や内容を迷わず特定できる工夫をすること。

また、相談員への転送時に待ち時間が生じた場合のアナウンスについてもシナリオを作成し、対応できるようにすること。

エ ボイスボットは人の声に近い音声であり、自然な受け答えができる能力を有すること。

オ 相談者が一定時間沈黙する、質問に対する回答が得られない、感情的な発言がある場合などには即座に相談員に転送すること。

カ イで暗号化してシステム上に記録したデータについては、県の指示に基づき暗号化消去を行うこと。

(3) 受付件数等

ア 相談件数 約800件／月

イ 相談員による相談対応時間（受付含む） 約15分／件

(4) 受付（相談者を案内する）シナリオ

受託者と県が調整して内容を決定する。

(5) 受付時間

月曜から土曜の9時から16時まで（祝日、年末年始を除く、土曜は概ね月3回受付）

(6) その他

相談専用電話（048-261-0999）に対しNEC社製のPBX（現行：UNIVERGE AspireWX）を利用し、手の空いた相談員が順次電話に対応できるよう繋いでいる。受託決定後速やかにNEC側も含めた協議を実施するほか、電話工事の施行前後も含め3回以上（必要十分な回数）の協議を行うこと。

なお、センター窓口は川口の本所と熊谷支所の2か所に設置しているが、今回は川口の本所の電話のみの運用とする。

令和8年度以降に、消費者庁の設置している消費者情報オンライン・ネットワークシステム（PIO-NET）の更新により、電話がIP電話に置き換わる可能性あり。

7. ボイスボットの機能（AI技術）要件

ボイスボットはパッケージ製品を必要に応じカスタマイズして使用すること。また、ボイスボットによる受付は人の受付対応に近いものとする。

(1) ボイスボットの言葉のゆらぎ等への対応・学習

ア 音声および文脈等を理解し、的確に発話内容を聴取し、応答できること。

イ 省略された日本語やあいまいな日本語といった言葉のゆらぎ等に対応すること。

ウ 辞書登録や類義語登録に対応しており、専門用語や時事の用語にも的確に対応できること。

エ 相談したいことを聞き取り、適切に記録できること。

(2) 記録内容

相談者の氏名、居住又は在勤・在学市町村名、連絡先（電話番号）、相談したいことなどを聞き取って暗号化して記録することができること。記録した内容は、相談員がリアルタイムで参照できるよう、端末上の管理画面にわかりやすく示されること。

管理画面への記録内容の表示にあたっては、相談したいことの内容を要約するなど、相談員が表示された情報の内容を把握しやすくするための提案を必ず行うこと。

(3) 応答時間

相談者に違和感を覚えさせないタイミングで応答すること。

(4) 相談員への転送

相談者が一定時間沈黙する、質問に対する回答が得られない、感情的な発言がある場合などには即座に相談員に転送できること。

(5) 管理

ア 問い合わせ内容や応答履歴をログとして残す機能があること。

イ アのログデータをCSV形式のファイルなどによりエクスポートできること。

ウ センターからの利用に関する問合せに迅速に対応できること。

エ 障害発生時には迅速に復旧すること。

(6) セキュリティ

「埼玉県情報セキュリティポリシー」に適合し、取り扱う情報の機密性、完全性及び可

用性が確保されていること。

また、添付の「セキュリティ対策表」にある項目を満たしていること。満たしていない項目についてはその代替措置あるいは不要とする考え方について、企画提案書内に明記すること。

(7) 停電時対応

計画停電時の対応、不慮の停電時の対応方法について、連絡体制や対応等についてそれぞれ企画提案書内に明記すること。

8. 業務詳細

(1) 環境構築

ア 契約締結後、本業務を実施するための実施計画書をまとめ、初回打合せの際に説明すること。

イ 実施計画書には以下の項目を記載すること

a) 業務概要

b) 実施方針（定義、業務のフローチャート、実施方法等）

実証について効果的な時期や期間についても提案として明記すること。

但し、契約後に県との協議により実施時期等を変更する場合もある。

c) 業務工程

d) 業務組織計画（業務責任者、連絡責任者、管理技術者（プロジェクトマネジャー）、担当技術者等）

e) 連絡体制（平常時、緊急時）

ウ センター職員がボイスボットのシナリオの作成や修正を行う必要がある場合には、操作マニュアルを作成し、操作研修等を実施すること。

エ 管理画面を作成する場合は、下記のシステム利用端末で利用できるものとする。

作成しない場合には別途システムの管理方法の提案を行うこと。

また、受託者及びセンター職員以外にアクセスさせないための方法も併せて提案内容に含めること。

a) 利用者 県消費生活支援センター職員（相談員、行政職員）

b) OS Windows10、Windows11又はその後継OS

c) 利用者数 40名程度

d) 想定する認証方法 個別のログインID及びパスワード

オ ボイスボットの可用性については下記のとおり

a) 稼働率 稼働対象時間の99.9%を目標とする。

b) 冗長化 サーバ障害等によるデータ消去・破壊のリスクを低減させるため、サーバと記憶装置等を冗長化する機能を設けること。

一部のハードウェアが故障しても、縮退運転が可能なハードウェア構成とすること。

c) データセンターの要件

添付の「セキュリティ対策表」にある項目を満たすこと。満たしていない項目に関しては、その代替措置や不要とする考え方について企画提案書内に明記すること。

カ 障害が発生したときの対応、復旧方法やデータの目標復旧地点（RPO）等について、提案を行うこと。

(2) ボイスボットの設定・学習等

ア ボイスボットのシステム、サービスに必要な全ての導入・セットアップ作業を行うこと。

イ 品質確保、スケジュールの遵守が可能な手法であること。

ウ ボイスボットに関して専門用語、時事用語等の聞き取り能力向上のための学習を行うこと。

(3) ボイスボットの導入・実証

ア ボイスボットの導入

ボイスボットの実証については令和7年10月以降に開始することとし、具体的な開始時期についてはセンターと協議のうえ決定すること。

イ 動作テスト

実証開始前に動作テスト期間を設け、聞き取り機能等の調整をセンターとともに行うこと。動作テストの結果を把握後、必要に応じて改善を行うこと。

ウ ボイスボットの実証

動作テストの対応終了後、県民からの相談電話受付の実証を開始する。

実証開始後はログ等により適正に受付できているかを確認し、必要に応じて改善を行うこと。

実証結果については、期間終了時に必ず県へ報告すること。

エ 不具合時の切替え

ボイスボットに不具合が生じ電話対応が出来なくなった場合には、速やかに相談員が直接電話に対応できるよう切替えること。

9. センターとの打合せ

(1) 受託者とセンターとの初回打合せを契約締結後14日以内（休日等含む）に開催し、実施計画書を提出して説明を行うとともに、疑義に対して回答を行うこと。

また、契約後早期に別途現行の電話システムを運用しているNECを含めた協議を実施すること。

(2) センターとの打合せは原則として週1回、併せて必要に応じ随時開催すること。

打合せ内容は業務の進捗状況の確認、課題の共有、前回までに解決に至らなかった課題の報告等を行い、その対応・改善策について協議する。

開催手法は対面、オンライン、対面とオンラインのハイブリットのいずれかとするが、現地確認が必要な場合等には対面とすること。

- (3) 打合せ記録の作成は会議の翌日から3営業日以内とすること。
- (4) 本仕様書に定めのない事項、または本仕様書に定める内容について疑義が生じた事項については、県と受託者が必要に応じて協議し定めるものとする。
- (5) ボイスボットの学習内容（単語など）やシナリオの内容についてエクセル等のデータにより取りまとめ、事業期間の完了報告時に提出すること。

10. 提出書類、成果物

前述のとおり、本業務の履行にあたっては以下の提出書類を作成し、県の検査・確認を受けること。

下記(1)～(9)の提出書類の作成に当たっては、特に指定がない限り電子データによるものとし、全て日本語表記とすること。電子データの作成に当たっては、特に指定がない限り、センター職員が「Microsoft 365 Apps for enterprise」内のソフト等（Word、Excel、PowerPoint、PDFを想定）で確認できるものを使用すること。それ以外のソフトを使用する際はあらかじめ県と協議すること。

電子データは、特に指定がない限り本県指定のシステム（ファイル送受信システム）を利用して納めること。

- (1) 実施計画書、業務責任者届（初回打合せ時まで提出）
- (2) 操作マニュアル（動作テスト開始前に提出、以降更新ごとに再提出）
- (3) 導入作業の進捗状況報告書（毎月・必要に応じて随時提出）
- (4) 協議録（県との協議終了後3営業日以内に提出）
- (5) 運用開始後の受電件数等の実績報告書（運用開始後に毎週提出）
- (6) 実証期間を通じた成果報告書（委託期間終了時に提出）
- (7) 最終的な設計書や構成図（システム全体の設計概要を記載するドキュメント）やインフラ構成図（PBX、サーバー、データベース等の構成図）（委託期間終了時に提出）
- (8) 相談者が支障なく利用できた度合いを示すKPI（重要達成度指標）の達成状況の報告（必要回数）
- (9) 当該事業の翌年度以降の効果的な展開に関する提案（提出時期については県と協議）

11. 業務履行にあたっての留意事項

- (1) 個人情報の保護及びセキュリティの確保

受託者は、以下の事項を遵守しなければならない。

ア センターで作業する際は、業務責任者及び業務従事者は、常に身分証明書を携行するものとし、また、業務に従事している間は名札を着用すること。

イ 業務で使用する端末機及び個人情報や秘密を記録した磁気媒体や帳票等の情報資産を作業場所から持ち出してはならない。ただし、予め書面によりセンターの承諾を得た場合は、この限りではない。

(2) 遵守すべき法令等

本業務の遂行に際しては、関連する法令、条例、規程、要綱等を遵守するとともに、県の各種指針、基準等についても適宜参考にするものとする。

なお、適用法令及び適用基準は、各業務着手時の最新版を遵守するものとする。

(3) 再委託

ア 原則として、本業務の全部または一部を第三者に再委託してはならない。ただしやむを得ず再委託が必要となる場合は、提案書に再委託を行う業務の内容及び委託予定先を記載し、県の承諾を得ること。なお、その場合においても、再々委託は認めない。

イ 契約後に本業務の一部を第三者に再委託することは原則認められない。ただし、正当な理由がある場合に限り、事前に書面にて報告し県の承諾を得たときは、この限りではない。

ウ ア又はイの場合により再委託を行った場合においても、受託者が責任をもって進捗状況を管理し、センターとの連絡調整に支障がないようにすること。

(4) 関係部署との協議への協力

本業務にあたって、センターが関係部署へ調査や協議、申請等を行う場合、受託者は協議資料や申請書類作成等について、実施計画に支障が無いよう協力すること。また、必要に応じて同席・同行すること。

(5) その他

業務計画書のスケジュールに遅れ等が生じないように業務を行うこと。また、センターからの質問、要望に対しては可能な限り早く回答、対応すること。

12. 添付資料

(1) 「情報セキュリティ基本方針」

添付資料については、以下の県ホームページから最新版をダウンロードすること。

https://www.pref.saitama.lg.jp/a0105/information_security_policy.html

(2) 「セキュリティ対策表」(別添)

(3) 消費生活相談に関する参考資料

ア 埼玉県における消費生活相談(県消費生活支援センター)

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

イ 全国における消費生活相談(国民生活センター)

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

以上