

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

契約先候補者選定評価項目・採点表

評価の視点	評価項目	評価の視点
1 相談者（利用者）にとって利用しやすい提案となっているか	① ボイスボットの音声は相談者（利用者）が聞き取りやすいものか	・音声の質が聞き取りやすい、発話内容が滑らか、はっきりとしている、会話速度が適正など。
	② ボイスボットの聞き取り能力は、受付を行うのに十分か。	・聞き取り間違いが少なく、早く話したり、分かりにくい言い方をしても正確に聞き取りを行えるか。
	③ 相談者（利用者）が快適に通话するための工夫がされているか。	・相談員への転送待ち中のアナウンスなどが適切に行われるか。
	④ 受付（相談者を案内する）シナリオが十分に準備されているか。	・聞き取り不可の場合の応答や、質問と関係ない回答があった場合のシナリオまで、適切な内容で十分な量が準備されているか。
	⑤ 将来的に相談者の利便性が向上する提案が示されているか。	・将来的に生成AIの利用による応答や、FAQの送付による自己解決などにより、相談者の利便性が向上する内容が提示されているか。
2 相談員とセンターにとって、利用しやすい提案となっているか。	① 電話転送時に相談員に示される画面が使いやすいものとなっているか。	・画面が見やすい構図となっているか、通話の特定が容易か、聞き取りした内容がわかりやすく表示されるか。
	② 問い合わせや不具合発生時の対応が、適切なものとなっているか。	・通常時、緊急時それぞれの連絡先が明確になっており、対応が迅速に行われるか。
	③ センターへの支援体制は、十分な内容が提示されているか。	・打合せや報告の実施体制のほか、電話業者との調整、聞き取りのための学習、シナリオの作成に向けたセンターへの支援に関する十分な計画が示されているか。
	④ 提案内容が将来的に相談員の負担の軽減に資するものとなっているか。	・将来的な相談への対応やFAQの文章での提供など、具体的な相談員の負担軽減につながる内容が示されているか。
3 提案の実現性・予算について	① 実証開始までの期間、工程、人員体制などが十分なものとなっているか。	・実証開始までのスケジュールが具体的に示されており、人員体制や作業内容などについて、委託内容を実現するために十分なものが示されているか。
	② 委託に係る費用が適正に計上されているか。	・導入までの費用、導入後に月ごとに係る費用、その他の費用と詳細が明示されており、適正な価額となっているか。
	③ 官公庁やその他の企業へのボイスボットの導入実績が十分にあるか。	・官公庁に限らず、これまでに実施したボイスボットの導入実績から、委託内容を実施する能力が十分か。
	④ 提案内容やプレゼンテーションにおける説明内容から、信頼に値する事業者であるか。	・プレゼンテーションの内容や質問への応答の状況から、事業者が委託内容を誠実に実施する見込みがあるか。
	⑤ 次年度以降のボイスボットの運用に向けた発展的な提案があるか。	・中長期的なボイスボットの発展的運用に向けた具体的な提案があるか。その内容の実現性は高いか。建設的な提案であり、将来性が見込めるものか。
4 情報セキュリティについて	① 受付情報の利用者制限が適切になされているか。	・個人情報の保護に鑑み、ID・パスワード等による管理が十分に行えるか。 ・受付情報へのアクセス記録（誰がいつ参照したか）を事後に確認することができるか。
	② その他受付情報の漏洩対策は十分か。	・情報セキュリティの確保に必要な認証等を得ているか。 ・ボイスボットサーバーの所在、接続方法や相談内容の記録の暗号化、委託終了後の廃棄に至る情報セキュリティ対策が万全か。