**様式２【必須】**

**ヒアリングシート**

**本シートの記載内容に沿って、対話を進めさせていただきます。**

**記載可能な範囲で入力し、御提出ください。必要に応じて、行を追加してください。**

**※記載内容が枠内に収まらない場合は、別紙を添付していただいても構いません。**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| （１）国又は地方公共団体における総合コールセンター業務の業務実績について御記入ください（最大15件まで）。   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 国又は  地方公共団体名 | 実施年度 | 想定対象人数 | 体制  ※LD、SV、OP  の人員数等 | 契約額（税込） | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |   　※差し支えない範囲で、取組実績（効果）等がわかる資料を御提供ください。 |
| （２）当業務を受託した場合、拠点の所在地はどこを想定されていますでしょうか。横浜市外で  ある場合、BCP対策をどのように対応されるか御記入ください。なお、電話番号については、現  在と同じ番号を使用する予定です。   |  | | --- | |  | |
| （３）本市コールセンターの過年度稼働実績（別紙１）を踏まえて、どのような体制での提供が可  能か御記入ください。なお、運営時間は、  市政案内及び区役所代表電話：年中無休　全日午前８～午後９時まで  市庁舎代表：月曜日から金曜日（祝日・休日・12月29日～１月３日を除く）  午前８時45分～午後５時15分まで  多言語対応ができるものとし、運営時間平均で応答率は80～90％以上とします。   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 運用体制 | 人数 | 担当業務内容 | 勤務時間 | 出勤頻度 | | 【記載例】  センター長 | 1人 | センターの統括、委託者との協議・調整等 | 9～17時  ※1時間休憩有 | 祝日を除く平日 | | ブースマネージャー |  |  |  |  | | スーパーバイザー① |  |  |  |  | | スーパーバイザー② |  |  |  |  | | オペレーター① |  |  |  |  | | オペレーター② |  |  |  |  | | オペレーター③ |  |  |  |  | |
| 1. 本市の財政状況は、危機的な状況にあり、今後も持続可能な行政運営の実現に向けた取組   を進めています。コールセンター業務の次期運営期間において、運営費を削減していくための  工夫及びその影響額について、御記入ください。   |  |  | | --- | --- | | 運営費削減のための工夫 | 影響額 | |  |  | | |  |  | | |
| 1. 本市では本市ウェブサイトや公式LINEで公開されている「横浜市ＡＩチャットボット」を   総合コールセンターとは別の契約で現在運用しています。次期契約に向けてはコールセンター  事業との連携を考慮し、契約の一体化を検討していますが、チャットボットや有人チャット等  の市民サービスの向上や運営費削減の観点での御提案があれば御記入をお願いします。     |  |  | | --- | --- | | コールセンター事業と 一体化した場合の連携 |  | | 解決率向上などの 品質向上のための工夫 |  | | 市民サービス向上及び運営費削減  のための工夫 |  | |
| （６）（５）の御提案の実績管理等に当たっては、品質向上のためにKPI（重要業績評価指標）の設定を検討しています。想定されるKPI及びその根拠について、御記入ください。   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 区分 | 名称 | 数値  （単位） | 説明・根拠 | | （５）の 御提案がチャットボットの場合 | 表示率  （チャットボットが回答と思われる内容を表示できた割合） | （％） | 【根拠】 | | 解決率  （チャットボットで表示した内容のうち、市民の課題を解決できた割合） | （％） | 【根拠】 | | その他想定されるKPIがございましたら御記入ください。 | （　） | 【説明】  【根拠】 | | （５）の 御提案がチャットボット以外の場合 | その他想定されるKPIがございましたら御記入ください。 | （　） | 【説明】  【根拠】 | |
| （７）コールセンターの通信設備（PBXやCRMなど）は、オンプレミスとクラウドどちらを想定さ  れているでしょうか。想定している費用・機能の観点別に御記入ください（構築期間を踏まえ  て御記入ください）。  また、クラウドを採用される場合は、クラウドサービス停止時の対策・影響についても御記  入ください。   |  |  | | --- | --- | | 通信設備  ※どちらかに○ | オンプレミス　　・　　クラウド | | 費用について |  | | 機能について |  | | （クラウドの場合）  クラウドサービス停止時の対策・影響 |  | |
| （８）その他、本件事業に関して、専門的な知識を生かした提案事項などがございましたら御記  入ください。   |  | | --- | |  | |