

コールセンター運營業務委託公募型プロポーザル 実施要領等に対する質問回答

項番	書類名	ページ数	該当項目	質問内容	回答
1	仕様書	1	4	各課の対応におけるFAQ(内部利用用)については、各課からドラフトをご準備いただけますでしょうか？	FAQの作成にあたっては、必要に応じて各課から情報提供や素案提出を行う予定ですが、他自治体での実績を踏まえ、他自治体の同業務で作成済のFAQフォーマットを提供いただくなど、各課職員の作業負担を考慮した実施方法の提案をお願いします。
2	仕様書	2	5(4)ウ	職員との連携システムとありますが、対応履歴上にエスカレーションした履歴を残すのみで問題ないでしょうか？実際に職員の方にチャット等で対応の引継ぎ・折返しの依頼をするイメージでしょうか？	職員との連携システムの機能を有した対応履歴管理システムを使用することは問題ありません。 ただし、システム上に入力されたエスカレーション情報(職員への取次ぎ・折り返し依頼等)の見落とし等が発生しないよう、入力された段階で職員が気付くことができる仕組みや手法等の提案をお願いします。
3	仕様書	2	5(5)	県外からの参加者も含まれるため、定例報告業については、業者側で通信環境を整え、webでの実施可能とさせていただきますでしょうか？	対面での定例会を基本としますが、遠隔地の方はオンラインで参加するなど、対面とオンラインを併用した形での会議開催でも問題はありません。 なお、オンライン会議の会議設定等の対応については、事業者側でお願いします。
4	仕様書	4	8(1)ア	「各課所有の直通番号」と記載がありますが、番号数をご提示いただけますでしょうか	鎌倉市ホームページの「ホーム＞市政情報＞鎌倉市について＞組織案内(各課業務内容・連絡先等)」に添付の「鎌倉市役所連絡先一覧(令和6年(2024年)8月26日現在)」をご確認ください。 なお、今後の各課との協議において、直通番号のうち一部は職員直接対応用の番号として、コールセンターの対象外とする可能性もございます。
5	仕様書	4	8(1)ウ	発信する番号は、仕様書に記載の通り、0467の局番以外からの番号通知でも可能でしょうか(例 0120、0570、その他の市外局番など)	可能です。ただし、事前に本市へ該当番号を提示し、運用方法等も含め、承認を得ることとします。
6	仕様書	9	13(1)コ	対応状況については、貴市でもリアルタイムでモニタリングできる環境を提供する必要がありますでしょうか？	本市でもリアルタイムにモニタリングできる環境があると望ましく、選定委員会での審査においても加点対象となる可能性はありますが、必須条件ではありません。 必須条件としては、コールセンター内で、マネージャーやスーパーバイザーが、常にオペレーターの対応をモニター(状況把握及び指示等)できる環境を整備することです。