

調達件名:e-Govに係る問合せ対応支援システムの運用・保守等業務

通番	意見内容				理由	備考
	質問/意見	頁	項目名	意見・質問等		
1	意見	7	03. 調達仕様書 3.1.3 ③ライセンス提供	<p>以下のとおり変更の検討をお願いいたします。</p> <p>③受託者は、問合せ対応支援システムを構成するチャットボットサービスについて、NTTコミュニケーションズ株式会社が提供する意味検索エンジン「GOTOHA Chat & FAQ」Semantic Search Engine ベースックプラン（月間セッション数：～10,000セッション/月）を提供すること。チャットボットに係る構築サポートを含めること。また利用期間は2024年10月から30ヶ月間とする。</p> <p>④受託者は、問合せ対応支援システムを構成するチャットボットサービスについて、NTTコミュニケーションズ株式会社提供する意味検索エンジン「GOTOHA Chat & FAQ」Semantic Search Engine ベースックプラン（月間セッション数：～10,000セッション/月）を提供すること。チャットボットに係る構築サポートを含めること。また利用期間は2024年10月から30ヶ月間とする。なお、契約期間中に「GOTOHA Chat & FAQ」のサービスが終了する場合は当庁と別途協議の上、代替サービスを提供し、チャットボット機能を継続して提供すること。</p>	2026年3月末をもってGOTOHA Chat & FAQのサービス提供が終了するため。	ご意見を踏まえ、原仕様書の3.1.3.3に以下の文言を追加します。 「 また、契約期間中に「GOTOHA Chat & FAQ」のサービスが終了する場合は当庁と別途協議の上、代替サービスを提供し、チャットボット機能を継続して提供すること。」
2	意見	12	03. 調達仕様書 5.2. ①作業要員に求める資格等の要件	<p>以下のとおり変更の検討をお願いいたします。</p> <p>本業務を行う要員のいずれかはSalesforce Service Cloud及びService Cloud Voiceを活用したCRM等の設計及び実装スキルを認定する資格の取得者であること。 本業務を行う要員のいずれかはSalesforce Service Cloud及びService Cloud Voiceを活用したCRM等の設計及び実装経験を有し、Service Cloudの認定する資格の取得者であること。</p>	Service Cloud Voiceについては認定資格が無いため。	ご意見を踏まえ、原仕様書5.2.1の記述を次のとおりとします。 「 本業務を行う要員のいずれかはSalesforce Service Cloud及びService Cloud Voiceを活用したCRM等の設計及び実装経験を有し、Service Cloudの認定する資格の取得者であること。」
3	意見	9	03. 調達仕様書 3.2.2. ③納入方法	<p>以下のとおり変更の検討をお願いいたします。</p> <p>①No.10に示す「月次運用報告書」は、原則として報告対象月の翌月第2週第一開庁日までに電子ファイルを納入すること。 ①No.10に示す「月次運用報告書」は、原則として報告対象月の翌月10営業日までに電子ファイルを納入すること。</p>	e-Gov問合せ支援システム運用保守計画書 3.1. 運用業務概要 報告手段 報告日 (P22)の内容と要件を揃えるため。	原仕様書の記述を維持します。 なお、運用保守計画書は、本業務において新たに定めるものの位置づけとしているため、業務上は、当該要件の範囲内で既存運用保守計画書と同様の運用保守計画とすることが可能です。
4	意見	1	03-1. (別紙1) 問合せ対応支援システム運用・保守業務に関する仕様 2.1 運用・保守サービス時間 ②	<p>以下のとおり変更の検討をお願いいたします。</p> <p>受託者による業務実施時間は、利用者サポートデスクにおける電話問合せ対応時間帯とすること。ただし、当庁から業務上の指示がある場合には、開庁日17時以降の時間帯でも対応すること。</p> <p>受託者による業務実施時間は、以下の対応時間帯とすること。</p> <p>①取次対応 ・CRMプラットフォーム、AmazonConnect 受付方法:メール 受付:24時間365日 対応:24時間365日</p> <p>②技術支援(技術問合せ) ・CRMプラットフォーム、AmazonConnect 受付方法:メール 受付:24時間365日 対応:平日9:00～17:00(※平日は土日・祝日および年末年始を除く)</p> <p>③ チャットボットに関するお問合せ 受付方法:メール 受付:24時間365日 対応:平日10:00～17:00(※平日は土日・祝日および年末年始を除く) ※年末年始:12/29～1/3</p>	e-Gov問合せ支援システム運用保守計画書 2.1. 保守業務概要 受付方法/受付時間 (P12)の内容と要件を揃えるため。	原仕様書の記述を維持します。 なお、運用保守計画書は、本業務において新たに定めるものの位置づけとしているため、業務上は、当該要件の範囲内で既存運用保守計画書と同様の運用保守計画とすることが可能です。
5	意見	1	03-1. (別紙1) 問合せ対応支援システム運用・保守業務に関する仕様 2.1 運用・保守サービス時間 ④	<p>以下のとおり変更の検討をお願いいたします。</p> <p>受託者による運用・保守対応時間は、クラウドサービス事業者が指定するサービスデスクによる対応時間を抜き、1か月当たり20時間を目安とすること。また、運用・保守対応に関する一元受付は月10チケットを上限とする。</p>	e-Gov問合せ支援システム運用保守計画書 2.1. 保守業務概要 対応上限 (P13)の内容と要件を揃えるため。	原仕様書の記述を維持します。 なお、運用保守計画書は、本業務において新たに定めるものの位置づけとしているため、業務上は、当該要件の範囲内で既存運用保守計画書と同様の運用保守計画とすることが可能です。
6	意見	5	03-1. (別紙1) 問合せ対応支援システム運用・保守業務に関する仕様 2.2.4 運用報告 ①	<p>以下のとおり変更の検討をお願いいたします。</p> <p>受託者は、当庁が招集するe-Govに関する運用調整会議において本システムの運用・保守状況について報告すること。なお、現時点では月次報告事項として以下のものを想定している。</p> <p>受託者は、本システムの運用・保守状況について報告すること。なお、現時点では月次報告事項として以下のものを想定している。</p>	e-Gov問合せ支援システム運用保守計画書 3.1. 運用業務概要 対応上限 (P22)の内容と要件を揃えるため。	ご意見を踏まえ、従前の実施態と同等の要件を定める観点から、原仕様書別紙1の2.2.4.1から、以下の文言を削除します。 「当庁が招集するe-Govに関する運用調整会議において」
7	意見	6	03-1. (別紙1) 問合せ対応支援システム運用・保守業務に関する仕様 2.2.4 運用報告 ① 表 2-5 月次報告事項 No.3	<p>以下のとおり変更の検討をお願いいたします。</p> <p>本業務を構成する全ての作業に関する日別作業項目別稼働状況(人時単位)</p> <p>・本業務の稼働におけるCRMに関する作業の日別作業項目別稼働状況(人時単位) ・本業務における一元受付窓口のチケット使用状況</p>	e-Gov問合せ支援システム運用保守計画書 2.1. 運用業務概要 対応上限 (P13)の内容と要件を揃えるため。 e-Gov問合せ支援システム運用保守計画書 3.1. 運用業務概要 対応上限 (P22)の内容と要件を揃えるため。 ※CRMに関する作業、一元受付窓口の対応上限を定義していることから、運用報告における報告内容についても同様とさせていただきます。	原仕様書の記述を維持します。 なお、運用保守計画書は、本業務において新たに定めるものの位置づけとしているため、業務上は、当該要件の範囲内で既存運用保守計画書と同様の運用保守計画とすることが可能です。
8	意見	6	03-1. (別紙1) 問合せ対応支援システム運用・保守業務に関する仕様 2.2.4 運用報告 ②	<p>以下のとおり変更の検討をお願いいたします。</p> <p>②受託者は、運用調整会議におけるCRM関連部分の議事について、議事録を作成すること。また、作成した議事録の内容について、月次運用調整会議後3開庁日以内に当庁の承認を得ること。</p> <p>上記の削除</p>	e-Gov問合せ支援システム運用保守計画書 3.1. 運用業務概要 報告手段 (P22)の内容と要件を揃えるため。	原仕様書の記述を維持します。 なお、運用保守計画書は、本業務において新たに定めるものの位置づけとしているため、業務上は、当該要件の範囲内で既存運用保守計画書と同様の運用保守計画とすることが可能です。