

# 令和8年度 自動音声応答システム導入業務 仕様書

## 1 基本事項

### (1) 本業務の目的

インターネットが普及した現代においても、電話は住民と行政をつなぐ重要なコミュニケーション手段である。しかしながら、現状の電話対応においては、開庁時間外における対応の困難さや複雑な手続き等の案内におけるハードルの高さといった課題を抱えている。さらに、電話の多い時間帯や時期、受電状況等を可視化することで、最適な改善策を講じていく仕組みづくりが必要である。

本業務は、これらの課題を解決し、佐久市に対する電話での問い合わせ対応において、自動音声応答システム（以下、「本システム」という。）を導入することにより、市民の利便性向上及び職員の業務効率化を図るためのものである。

本システムは、AIによる音声認識を活用して問合せ内容に応じた適切な窓口への振り分けや自動回答を行い、「定型的な問合せに対する24時間365日対応」及び「SMS送信による詳細情報（ウェブページ等）への誘導」、「必要に応じた職員への転送」、「応答データの蓄積・分析による継続的なサービス改善」等を実施することを目的とする。

### (2) 実施概要

本仕様書は、佐久市における自動音声応答システムの導入業務について、市民課、健康づくり推進課、および複数課での試験利用の3つの異なる部門・利用形態を一括で扱うものです。ご提案いただくシステムは、この3件全ての導入要件を満たすことが必須となります。

### (3) 業務場所

佐久市役所本庁、及び南棟

### (4) 予定業務期間

#### ア 導入契約期間

契約締結日から令和9年3月31日まで。

#### イ 利用契約期間

令和8年9月1日から令和9年3月31日まで。

本システムの利用開始については、令和8年9月以降を予定しているが、システムの構築状況等により、導入契約期間及び利用契約期間を変更する場がある。

## 2 業務内容

- (1) 本仕様書の要件を満たす自動音声応答システムの導入
- (2) 運用テスト、履行状況の報告、マニュアル作成及び操作研修
- (3) システム運用支援及び保守、発注者からの問い合わせ対応
- (4) 応答に利用するシナリオ、フロー、FAQ等の作成支援

## 3 システム要件

(1) 電話番号及び同時接続数

受注者が用意した1つの電話番号（IP電話、050から始まる番号等）により、同時に50以上の自動応答ができる環境を構築すること。ナビダイヤルは不可とし、同時に50以上の受電があった場合でも、利用者を待機させることなく自動応答ができること。

(2) サービス提供形態

SaaS（Software as a Service）形式により提供すること。ISO/IEC 27001（JIS Q 27001）及びISO/IEC 27017、又はこれと同等以上のセキュリティ基準に準拠するなどの信頼性が確保されていること。

(3) データセンター

本システムのサーバを設置するデータセンターは、停電対策及び耐震対策を講じた建物で、24時間365日電源の安定供給が可能であること。電源供給設備を含め、システム障害・機器障害等に備えた冗長化等の対策が講じられていること。

(4) 稼働時間等

24時間365日稼働であること（保守等による停止を除く）。

(5) 検証環境

自動応答のシミュレーションができる検証環境があること。

(6) バックアップ

操作ミスやシステム障害への対応に向けて、システムの設定に関するデータは3世代分を保持すること。システムの利用上のログ（通話履歴や録音データ等）に関しては30日以上さかのぼることが可能なバックアップを保有すること。

#### 4 機能要件

(1) 自動応答方式

ア 利用者への回答は、発注者が事前に登録・指定したFAQ、固定アナウンス、およびシナリオのみに基づいて出力される方式であること。対話型AIによる自由な文章生成を行わないことで、事実と異なる誤情報（ハルシネーション）を構造的に発生させない仕組みを有していること。

イ 音声認識による意図判別、利用者のプッシュ操作による分岐のいずれにも対応し、組み合わせて利用できること。

ウ 利用者の発話が不明瞭な場合等は、AIが適切な聞き返しを行い、意図を絞り込めること。

エ あいまいな表現や言葉のゆらぎに対しても柔軟に解釈して回答できること。

(2) AI精度・信頼性

ア 利用者の言葉を正しく聞き取り、質問の意図を正確に理解する精度について、「90%以上の確率で正しく認識できること」を客観的な資料（第三者機関の評価や製品の公開資料など）で証明ができること。

イ あらかじめ登録されたシナリオ・FAQの範囲外の質問に対しては、独自の判断で回答を捏造（ハルシネーション）することなく、適切な聞き返し、また

は「職員への有人転送」「録音による折り返し受付」等のあらかじめ指定した分岐ルートへ確実に誘導できる制御機能を備えていること。

(3) 音声・対話品質

ア 利用者に忌避感を与えることのない、聞き取りやすい音声で回答できること。

イ 自治体の電話応対として適切な口調（敬語等）を保持し、市民に分かりやすい表現で回答できること。

(4) 編集・運用性

ア 専門知識を有しない発注者職員が、管理画面（GUI）上で視覚的にシナリオの追加・修正・削除、およびスケジュール設定等をノーコードで即時に行えること。

イ 定型テキストを入力するだけでクリアな人工音声によるガイダンスが自動生成され、ベンダー側への改修依頼や追加費用を要することなく、職員の操作のみで即時に実際のシステムへ反映・適用できること。

ウ 同一契約内で複数の異なる電話番号に対し、独立したシナリオやスケジュールを職員が即座に作成・一括管理できる柔軟なマルチテナント（またはそれに準ずる複数ライン管理）構造を有すること。

エ 緊急時（災害等）に、発注者職員が遠隔からガイダンスを即時に変更・差し替えできること。

(5) 転送・通話・SMS等

ア 転送機能

発注者が指定する既設電話番号への転送ができ、転送に伴う遅延は最小限であること。回答困難な場合等に、スムーズに有人転送できる機能を有すること。

イ スケジュール制御

開庁・閉庁・休日等のスケジュールに基づき、職員への転送有無・転送先を自動で切り替える機能を有すること。

ウ 不在時対応

転送先が話し中または応答がない場合に、メッセージによる待機、録音による折り返し受付、または自動応答への復帰のいずれかができること。

エ SMS送信

通話内容やキーワード等により、該当ホームページのURLをSMSで送信できること。

オ 通話機能

ブラウザ受発信機能が利用できること。電話帳機能を要し、通話内容から市民の情報を記録できること。

(6) 録音・データ分析・可視化

ア 記録機能

通話内容の自動録音、自動文字起こし、AIによる自動要約ができること。

データはサービス利用中において無制限で保存・閲覧できること。画面上で再生・閲覧・ダウンロード・検索ができること。

イ 集計・分析

着信履歴等の集計データを出力・管理画面上で閲覧できること。

(7) 管理・セキュリティ

ア 権限・アクセス

管理画面はウェブブラウザからアクセスでき、IPアドレス制限や多要素認証が可能であること。3種類以上の権限区分（管理者、一般、メンバーのみ等）を標準で設定できること。

イ セキュリティ

本システムを通じて取得した音声・テキストデータをAIモデルの追加学習に利用しないこと（オプトアウト適用）。不正アクセス対策・情報漏えい防止対策、暗号化・アクセス制御を講じること。

5 導入実績・契約・費用

(1) 実績

中央省庁または地方自治体における導入・運用実績を有し、システムの安定性が客観的に証明されていること。

(2) 契約形態

月額更新型の利用契約を可能とし、長期拘束の年間一括契約のみのサービスは不可とする。初期導入費用が安価（数十万円以下等）なSaaS製品であること。

(3) 費用

想定通話量を超過した場合の料金体系が明示され、想定外の高額請求が発生しないこと。導入完了後、検収を経て導入費用を請求し、月額費用は1か月ごとに実績を集計して請求すること。

6 想定件数等

No.	1	2	3
対象部署・用途	市民課	健康づくり推進課（心のほっとライン・佐久）	試験利用 ※1ヶ月～2ヶ月程度の交代利用を想定
電話番号 キャリア 回線	0267-77-7933 NTT東日本 ひかり電話	0120-07-5560 NTTコミュニケーションズ ひかり電話	1 健康づくり推進課 0267-62-3527 2 福祉課 0267-62-3147 3 福祉課 0267-62-2919 4 福祉課 0267-62-2914 5 商工振興課 0267-62-3265 6 公園緑地課

			0267-62-3424 いずれも NTT東日本 いずれも ひかり電話
自動応答件数 (想定)	月間2000件程度	月間200件程度	月間1,000件程度 ※利用課や繁忙期により 件数・時間は変動
平均通話時間 (想定)	5分程度	10分程度	5分程度 ※利用課や繁忙期により 件数・時間は変動

## 7 保守要件・納品物

### (1) 保守体制

システム機能等の更新は受注者負担とする。問い合わせ対応を行い、障害時の迅速な復旧に努めること。保守等による停止が事前に判明した場合は速やかに連携を行うこと。

### (2) テスト

動作確認等の運用テストを実施し、結果を報告すること（手順書等も作成）。

### (3) 納品物一覧

- ア 業務履行計画書及び工程表
- イ 履行状況報告書及び課題管理表
- ウ 打合せ議事録
- エ テスト結果報告書
- オ システム構成書