

コールセンター運營業務委託詳細

引越しに伴って、区役所での手続きに関する一般的な問い合わせや、オンライン予約サービスに関する問い合わせに的確に回答するとともに、所管課へ引き継ぐ運用が必要とされる場合、両者協議の上、運用ルールを定めた上で対応を行うこと。特に、問い合わせの内容が複数の所管課にまたがる場合は、所管課と調整を行うなど、市民の疑義の解消に努めること。

1. 運営にあたっての基本事項

- (1) 福岡市の転出入数等を参考に、必要な人員、電話回線を確保すること。
- (2) 業務の実施にあたって必要な電話設備、インターネット環境等と、そのために必要な場所を日本国内に用意すること。これらに係る経費は、受託事業者の負担とする。
- (3) 想定を外れる事態が生じた際の対応を明記すること。
- (4) 電話番号は「092-xxx-xxxx」とし、決定次第速やかに市担当者に通知すること。通話料はコールセンターの利用者（発信側）課金とするとともに、コールセンターから利用者への折り返し架電等の通話料は受託事業者の負担とする。
- (5) 受託事業者は、本契約が終了した場合（期間満了、契約解除により契約が終了した場合を含む）、電話番号の使用終了に関しては、1か月程度は音声ガイダンスにより新しい電話番号案内を行うなど、利用者が混乱しないように市及び本事業を引き継ぐ事業者と協議の上、円滑に行うこと。

2. 運営場所のセキュリティ対策

- (1) ネットワークレベルでのセキュリティ対策
ファイアーウォールや通信の暗号化などの必要な措置を講じること。
- (2) システムレベルでのセキュリティ対策
パスワードによるユーザー認証やコンピューターウイルス対策などの必要な措置を講じること。
- (3) 運用レベルでのセキュリティ対策
業務従事者への守秘義務等に関する研修や誓約書の提出などを行い、個人情報やセキュリティの重要性について十分な認識を持たせるなどの必要な措置を

講じること。

- (4) 業務従事者以外の入室制限のほか、業務従事者の入退室管理等必要な措置を講じること。

3. 業務内容

引越しに伴って、区役所で必要な手続きに関する問い合わせや引越しに関するオンライン予約サービスの案内・利用方法についての説明に対応すること。

- (1) 対応に使用する言語は、標準的な日本語とする。
- (2) 区役所における引越しに伴って必要となる手続きの概要や区役所窓口への持参物及び関連手続きなど一連の案内を行うこと。対応にあたっては、対応マニュアルやFAQのほか、福岡市のホームページなどを検索するなどの手段により可能な限りの対応を行うこと。
- (3) 令和5年2月より全国で開始した「引越しワンストップサービス」に関する問い合わせについても、制度を理解し適切な案内を行うこと。なお、個人情報を含む個別な対応は区担当課が対応する。
- (4) オンライン予約サービスの代行入力
「電子申請システム」への入力が難しい市民に対しては、電話で必要な情報を聞き取りながら代行入力を行い、オンライン予約サービス（引越しワンストップサービス分は除く）を受け付けること。
- (5) 住民記録システムで個人情報を検索しなければ回答できない質問など、個人を特定しなければ回答できない質問は、必要かつ最低限度の情報を聴取し、所管課から折り返し回答するなどの方法で適切に対応すること。
- (6) 問い合わせが特定の時間帯に集中する等により、即時応答が困難となった場合においても、利用者の利便性低下及び未対応件数の発生を最小限に抑える対応策を講じること。
- (7) 設置期間の受付時間外にかかってきた電話に対しては、音声（受付時間の案内等）を流すこと。
- (8) やむを得ず所管課へエスカレーションする場合は、速やかに行うこと。また、エスカレーションの目安については、定期的に市と協議の上、必要に応じて見直すこと。
- (9) 問い合わせ内容を踏まえて、マニュアルやFAQを更新し、その際は、市の承諾を得ること。
- (10) 入電数等を報告すること。利用状況等を踏まえ、必要に応じて市と協議の

上、実施報告書様式(分析データ)を見直すなど、サービス向上に努めること。