

事 務 連 絡  
令和 8 年 7 月 14 日

(事業担当課)  
養父市 経営企画部経営総務課

質疑書に対する回答について

提出いただいた質疑書に対し、下記のとおり回答します。

記

- 業務番号 養経総 8 (委) 第 13 号  
■業務名称 AI 電話対応サービス導入業務

| 番号 | 質問内容                                                                                                                                                                            | 回 答                                                                                                         |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 養父市 AI 電話対応サービス導入 仕様要件書<br>4. AI ボイスボット (AI 音声対話) 基本機能要件<br>自然言語 (LLM) の意図理解：<br>ボイスボットとは、生成 AI による自動回答を指しているか。                                                                 | 市民が発話した単語に対し、事前登録したシナリオ (FAQ) に基づいて、正しい担当課を判定することを要件とします。<br>各社のサービス仕様によって、より精度を上げている場合は、「別途提案」に記載を行ってください。 |
| 2  | 実施要領では対象窓口数が「約 30 窓口」と記載されている一方、仕様要件書では「全庁 (約 35 窓口)」および 35 窓口を前提とした転送構成の記載がございます。見積およびシステム構成は、35 窓口を前提として作成すればよろしいでしょうか。                                                       | お見込みのとおりです。                                                                                                 |
| 3  | 仕様要件書「2. 養父市役所 受電モデル」において、平均通話時間として「ボイスボット一次受け時間：平均 1.0 分」「職員への転送後の通話時間：平均 3.0 分」と記載されています。<br>一方で、「ボイスボットによる自己解決 (案内・FAQ 完結) 20% (閉庁時)」については、平均通話時間の記載がないため、見積上は自己解決 1 件あたり平均何 | 自己解決時の AI ボイスチャット回答時間は、「ボイスボット一次受け時間：平均 1.0 分」と回答に要する時間平均 3.0 分、計 4.0 分で算出してください。                           |

|   |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <p>分を前提とすればよいかがご教示ください。</p> <p>また、自己解決時の AI ボイスチャット回答時間は、上記の「ボイスボット一次受け時間：平均 1.0 分」に含まれる理解でよろしいでしょうか。</p>                                                                                                   |                                                                                                                                                |
| 4 | 仕様要件、必須要件につきまして、令和 8 年 10 月 1 日時点で利用可能であれば、提案時点で開発中の機能であっても仕様充足として扱われるか、ご教示ください。                                                                                                                            | 令和 8 年 10 月 1 日時点で利用可能であれば、可とします。                                                                                                              |
| 5 | 実施要領には「約 30 窓口」、別紙 1 仕様要件書には「全庁（約 35 窓口）」との記載があり、数値に相違があります。本業務における正式な対象窓口数及び内線（受電用番号）の総数をご教示ください。                                                                                                          | 転送先の受電用番号の数は、35 とします。                                                                                                                          |
| 6 | <p>本業務では、貴市窓口ごとの既存電話番号（代表番号を含む）宛てにかかってきた入電をすべてオペレーターへ光電話の転送機能でボイスボットに集約し、ボイスボットが用件判定の上で適切な課の番号へ再度つなぐ運用を想定されているか、あるいは代表電話番号にかかってきた入電のみをボイスボットに転送し、それ以外の各課直通番号への入電は従来どおり（ボイスボットを介さない）運用を想定されているか、ご教示ください。</p> | <p>想定は、仕様要件書の「3. システム回線・転送想定」のとおりです。</p> <p>なお、質問中にある「あるいは代表電話番号にかかってきた入電のみをボイスボットに転送し、それ以外の各課直通番号への入電は従来どおり（ボイスボットを介さない）運用を想定」は、想定していません。</p> |
| 7 | 別紙 2 仕様要件確認表 No. 11「全通話（転送後の通話も含む）を自動録音」について、本要件は必須要件でしょうか。弊社の提案では、ボイスボットが応答する区間の録音は可能ですが、職員への転送完了後の通話については貴市側の PBX または通話録音サーバー等での録音を前提とした構成となります。この前提で問題ないか、ご教示ください。                                       | 必須要件のため、自動録音ができない場合は対象外とします。                                                                                                                   |
| 8 | 別紙 2 仕様要件確認表 No. 10「組織改編                                                                                                                                                                                    | 仕様要件書の「6. 転送シナリオの作成・                                                                                                                           |

|    |                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                     |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <p>や制度変更に即時対応可能」及び No. 17 「緊急切替機能」について、これらの操作（応答フロー・案内内容の切替）を受託事業者が都度対応することは必須要件でしょうか。弊社の提案では、貴市職員が管理画面から操作いただく運用を想定しております。</p>                                                                      | <p>メンテナンス方法要件」のとおり、市役所職員が行えるようにすることとします。</p>                                                                                                        |
| 9  | <p>別紙 1 仕様要件書及び別紙 2 仕様要件確認表 No. 11 に記載の「録音データを 90 日以上保存・管理」について、本要件は必須要件でしょうか。弊社の場合、音声ログの保存期間は最大 29 日、テキストログの保存期間は最大 59 日となります。90 日以上の保存が必須である場合、外部ストレージへの移行・エクスポート機能等での対応を許容いただけるか、あわせてご教示ください。</p> | <p>必須要件です。自動で、外部ストレージに格納される場合は、可とします。但し、その運用の場合に当たってのコストを見積もりに加えてください。</p>                                                                          |
| 10 | <p>庁内の電話設備について、構内交換機（PBX）を使用されているか、使用されている場合は製品名・バージョン等をご教示ください。ボイスボットから各課への転送方式を設計する上で必要な確認であるとともに、発信者番号の維持（別紙 2 仕様要件確認表 No. 6）の実現可否を検討する上でも必要な確認です。</p>                                            | <p>本年度、発信者番号維持の転送を必須としておらず、導入は行いません。</p> <p>将来、当市役所の PBX 更新時において、どのような方法があるかを評価するものです。</p> <p>発信者番号維持の転送方法の提示するものであり、当市役所における実現の可否は考慮しなくても良いです。</p> |
| 11 | <p>PBX を使用されている場合、当該 PBX に通話録音機能が備わっているか、または PBX とは別に通話録音サーバー等を既に導入されているか、ご教示ください。</p>                                                                                                               | <p>録音機能はありません。</p>                                                                                                                                  |
| 12 | <p>現在契約されているオプテージ「eo 光電話」について、無条件転送機能（着信を条件なく指定先へ転送する機能）をご利用いただける契約形態となっているか、ご教示ください。</p>                                                                                                            | <p>無条件で転送を行っています。</p>                                                                                                                               |
| 12 | <p>実施要領等に月額費用の上限に関する記載がありますが、初期導入経費を契約期間（30 ヶ月）で按分し、月額利用料に加算した合算額が 100 万円（税抜）以下であれば要件を満たすという理解で相</p>                                                                                                 | <p>お見込みのとおりです。</p>                                                                                                                                  |

|    |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                          |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <p>違わないか、ご教示ください。</p>                                                                                                                                                               |                                                                                                                                          |
| 13 | <p>初期費用のお支払いについても、一括ではなく上記のとおり 30 ヶ月に分割した月額払いとすることを想定されているか、貴市の意向をご教示ください。</p>                                                                                                      | <p>月額払いを理想とします。</p> <p>但し、初期費用の支払については、優先交渉権者と契約前に協議を行います。</p>                                                                           |
| 14 | <p>「養父市 AI 電話対応サービス導入 仕様要件書」に記載があるものの、別紙 2「仕様要件確認表」には項目が存在しない機能の取り扱いについて確認させてください。</p> <p>仕様要件書内において「オプション」と明記されている機能については、本業務における必須要件ではなく、提案任意（あれば望ましい）という理解で相違ないでしょうか。</p>        | <p>お見込みのとおりです。</p>                                                                                                                       |
| 15 | <p>実施要領「1 目的等」</p> <p>別紙 1 仕様要件書「1. 総則・目的」</p> <p>対象窓口数について、実施要領では「約 30 窓口」、別紙 1 仕様要件書では「約 35 窓口」と記載されています。月額料金の試算およびボイスボットの判定設定数（仕様書 3）の前提とする窓口数は、どちらと理解すればよろしいでしょうか。</p>          | <p>転送先の窓口数は、35 とします。</p>                                                                                                                 |
| 16 | <p>実施要領「4 スケジュール」</p> <p>実施要領「8（2）提案書等の提出」</p> <p>提案書の提出期限について、「4 スケジュール」では令和 8 年 7 月 29 日（水）11 時まで、「8（2）」では令和 8 年 7 月 23 日（木）9 時から 7 月 31 日（金）11 時までと記載されています。正しい提出期間をご教示ください。</p> | <p>実施要領「4 スケジュール（6）提案書の提出期限」に記載している「令和 8 年 7 月 29 日（水）」が正しい提出期限です。</p>                                                                   |
| 17 | <p>別紙 1 仕様要件書「3. システム回線・転送想定」</p> <p>各課の「受電用番号（オプテージの公衆有線回線）」は、貴市にてご準備・費用負担いただく理解でよろしいでしょうか。また、①eo 光電話からボイスボット受電用番号への転送、②ボイスボットから各課受電用番号への転送それぞれに</p>                               | <p>受電用番号（オプテージの公衆有線回線）及び eo 光電話からボイスボット受電用番号への転送は、当市が準備し本見積の対象外です。</p> <p>ボイスボットから各課受電用番号への転送それぞれに発生する通話料（発信料）は、提案事業者が準備し、本見積の対象内です。</p> |

|    |                                                                                                                                                                                          |                                                                                                 |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | 発生する通話料（発信料）は、貴市・受託者のどちらの負担となりますでしょうか。                                                                                                                                                   |                                                                                                 |
| 18 | 別紙1仕様要件書「2. 受電モデル」<br>「9. 契約要件」<br>実施要領「9（2）審査表・月額コスト」<br>審査対象となる見積書記載の月額コストは、仕様書「2. 受電モデル」（月間約2,000件、一次受け平均1.0分等）を前提とした従量料金を含んだ金額とし、当該想定を超過した場合の従量単価は見積書に別枠で明示する、という理解でよろしいでしょうか。       | 従量によって単価が変わるということであれば、審査項目の「コストの考え方」に関係するため、別添資料による提示を行うのが望ましいです。                               |
| 19 | 実施要領「8（1）提出書類 ②人工音声のファイル」<br>人工音声ファイルのファイル形式（mp3、wav等）に指定はありますでしょうか。<br>また、提出方法は他のPDFデータと併せてCD-Rに格納する方法でよろしいでしょうか。                                                                       | 人工音声のファイルを次のとおり指定します。<br>MP3（.mp3）、WAV（.wav）、AAC（.m4a）。<br><br>提出方法は、お見込みのとおりです。                |
| 20 | 実施要領「6 参加表明書等の提出（カ）財務諸表（決算書）」<br>弊社は【令和7年9月】設立で現在第1期の決算が未了のため、財務諸表（決算書）を提出することができません。参加に必要な代替書類がございましたら、ご教示くださいませ。あわせて、第1期決算未了に伴い法人税・消費税の納税実績がない場合の納税証明書（様式その3の3）の取扱いについて、指定があればご教示ください。 | 財務諸表の提出は、「決算未了のため提出できない」ことを記載した書類を登記簿謄本に併せて提出してください。<br>納税証明書は決算未了の場合でも取得は可能です。取得した書類を提出してください。 |
| 21 | 別紙1仕様要件書「7. 閉庁日時・緊急時対応スケジュール要件 2」<br>平日・閉庁時間内の「市役所に職員がいる場合の転送」について、宿直室等の特定の固定番号への転送を想定されているのでしょうか。想定される運用イメージをご教示ください。                                                                   | 例えば、市民等からの「職員」「緊急」という言葉に対し、「職員」であれば代表電話番号、「緊急」であれば危機管理部局の固定電話に転送されることを想定しています。                  |
| 22 | 別紙1仕様要件書「3. システム回線・                                                                                                                                                                      | （1）から（3）について、本年度、発                                                                              |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                         |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <p>転送想定 オプション) 発信元番号の維持 (SIP による提案でも可)」</p> <p>SIP による接続を検討するにあたり、以下についてご教示ください。</p> <p>(1) 各課の「受電用番号」は、庁内の既存 P B X (電話主装置) に收容される予定でしょうか。それとも P B X を経由しない単独回線でしょうか。</p> <p>(2) 庁内 P B X (主装置) の機種・型番と、S I P トランク收容 (I P 電話機・I P 回線の直接收容) の可否をご教示ください。</p> <p>(3) S I P 接続を提案する場合、庁内ネットワークへのゲートウェイ機器の設置や P B X の設定変更は許容されますでしょうか。</p> <p>(4) 現在ご利用の e o 光電話の契約種別 (e o 光電話オフィス等) と契約チャネル数をご教示ください。</p> | <p>信者番号維持の転送を必須としておらず、導入は行いません。</p> <p>将来、当市役所の P B X 更新時において、どのような方法があるかを評価するものです。</p> <p>発信者番号維持の転送方法の提示するものであり、当市役所における実現の可否は考慮しなくても良いです。</p> <p>(4) 考慮しなくて良いです。</p> |
| 23 | <p>提案する AI アーキテクチャおよびそのコンポーネントに係る知的財産権について、提案者が所有権又は適切な実施権を有していることの確認・保証は求められますでしょうか。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>優先交渉権者時に、確認を行います。</p>                                                                                                                                                |
| 24 | <p>本業務と同等の業務について、他の市区町村・都道府県における参考となる導入実績 (同種の AI 電話対応システム) はございますでしょうか。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>当市では参考となる自治体を認知していません。</p>                                                                                                                                           |
| 25 | <p>養父市様におかれましては、既にホームページ等で稼働中の AI チャットボット (いわゆる「コンシェルジュ」チャットボット等) は導入されていますでしょうか。導入されている場合、本業務で構築する AI 電話対応システムとの連携又はすみ分けの方針はございますでしょうか。</p>                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>本事業と AI チャットボットは別事業として、提案してください。</p>                                                                                                                                 |
| 26 | <p>業務実績調書及び業務実績が確認できる資料について、顧客との守秘義務契約があるため社名や契約金額等をマスキ</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>根拠資料の提出は不要ですが、必要に応じて提出を求める場合があります。</p> <p>実績について、守秘義務に抵触する場合、</p>                                                                                                    |

|    |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                     |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <p>ングしたいと考えております。業務内容が確認できる範囲での一部マスキングは可能でしょうか。</p>                                                                                                | <p>仮名加工を認めます。</p> <p>なお、審査は、審査員による相対評価であることを考慮してください。</p>                                                                                           |
| 27 | <p>発信者番号の保持について、貴所ご利用の PBX と DTMF 連携を想定しています。貴所ご利用の PBX では他システムから DTMF の送出を受け取り、それをナンバーディスプレイに表示することは可能でしょうか。PBX ベンダー様へご確認可能でしたらご教示ください。</p>       | <p>本年度、発信者番号維持の転送を必須としておらず、導入は行いません。</p> <p>将来、当市役所の PBX 更新時において、どのような方法があるかを評価するものです。</p> <p>発信者番号維持の転送方法の提示するものであり、当市役所における実現の可否は考慮しなくても良いです。</p> |
| 28 | <p>5. カスハラ対策・データ管理要件＞高精度文字起こし、要約機能について、これはボイスボットから職員転送後の通話内容についてのご希望でしょうかボイスボット対応のみでしょうか。</p>                                                      | <p>想定は、ボイスボット及び職員の対応、全ての通話の録音です。</p> <p>質問の趣旨がどちらかということであれば、「職員転送後の通話内容」の録音を必須とします。</p> <p>なお、そのような仕様であれば、その旨を提示してください。</p>                         |
| 29 | <p>音声ファイル等の電子データについて CD-R の提出を求めメール提出不可とのことですが、記録媒体の利用が社ルールで難しい場合、オンラインストレージ（弊社では HENNGE を利用しており、貴所から URL アクセスいただきダウンロード）のご利用は可能でしょうか</p>          | <p>可とします。</p>                                                                                                                                       |
| 30 | <p>提出書類で、①～④に各書類番号を記した…ともとめられていますが、A4 縦ファイルに綴じたものの中に、②の人工音声ファイルをあり、物理的に不可能と考えています。人工音声ファイルについてどのような書類をご希望でしょうか（その他は書類として印刷可能のため番号を記してファイル化します）</p> | <p>音声のファイルは、CD-R に格納してください。</p> <p>A4 縦長ファイルに②の人工音声ファイルは、含めなくて良いです。</p>                                                                             |
| 31 | <p>別紙1 養父市 AI 電話対応サービス導入仕様要件書</p> <p>・ 3. システム回線・転送想定 担当課への迂回転送より</p> <p>(1)1 つのボイスボットで 35 の窓口へ転送の場合を想定していますが、市の代表電話から弊社ボイスボットの受電用番</p>            | <p>各課の直通番号からもこの受電用番号に転送した後振り分けされるのを想定しています。</p>                                                                                                     |

|    |                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                      |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <p>号に転送するのみか、各課の直通番号からもこの受電用番号に転送した後振り分けされるのかどの想定でしょうか？</p> <p>（後者の場合、転送時には各課直通の番号+DIDが必要となるため、必然的に(2)のパターンでの試算となります）</p>                                                                                                 |                                                                                                      |
| 32 | <p>・ 3. システム回線・転送想定」および「9. 契約要件」より。</p> <p>ボイスボットが受電した際ボイスワープ転送を利用される想定ですが、その転送にかかる通信料（外線通話料金）は市側とベンダーのどちらが負担する想定でしょうか。</p> <p>ベンダー側が負担する場合、その費用も月額コスト（上限1,000千円/月）に含める必要がありますでしょうか。（通信費はキャリア様から請求されるものなので原則対象外の認識です）</p> | ボイスワープ転送（類似サービス）を仕様として想定していません。                                                                      |
| 33 | <p>4. AI ボイスボット（AI 音声対話）基本機能要件&amp;8. 閉庁時AIボイスチャットより</p> <p>初期導入時に養父市様が用意される、またはベンダー側での登録・検証が必要となる想定 FAQ（質問と回答のペア）の件数は何件程度を想定されていますでしょうか。</p>                                                                             | 別紙 1 仕様書 3. システム回線・転送想定<br>の判定数のとおりです。                                                               |
|    | <p>8. 拡張機能要件および9. 契約要件」のSMS自動送信」について</p> <p>見積書へ記載するにあたり、送信実費分の試算の前提となる「月間の想定 SMS 送信件数」の目安はございますでしょうか。</p>                                                                                                                | <p>見積書に加えないでください。</p> <p>但し、審査項目の「コストの考え方」に関係するため、別添資料による提示を行うのが望ましいです。</p>                          |
| 34 | <p>5. カスハラ対策・データ管理要件 全件自動録音より</p> <p>弊社のボイスボットサービスでは、「AIの応答フェーズ（一次受け段階）」の自動録音には標準対応しておりますが、「職員への転送が完了した後の通話」の自動録音については、将来的な機能拡張</p>                                                                                       | <p>①は、10月1日に使用できることが必須です。</p> <p>②不可です。（なお、そのような機能を必要としているため、本事業を行います。）</p> <p>実装できない場合、失格になります。</p> |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                        |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
|    | <p>ロードマップのステータスとなっております。</p> <p>つきましては、以下のいずれかの方法による提案は可能でしょうか。市の許容範囲についてご教示ください。</p> <p>① サービス開始（令和 8 年 10 月 1 日）時点では「AI 応答フェーズのみの録音」とし、履行期間内（例：令和 9 年 3 月末まで）のアップデートにより「転送後の通話も含めた全件自動録音」を実装するスケジュール（工程表）での提案。</p> <p>② サービス開始時点で、転送後の通話録音については市役所様の既存電話回線（オプテージ eo 光電話等）や通話録音装置などの機能で代替・補完していただく形での提案。</p> <p>上記のような提案が不可であり、「令和 8 年 10 月 1 日のサービス開始時点で、転送後も含めた全件自動録音機能が完全に実装されていること」が必須要件となる場合、未実装の状態で提案書を提出した際は「失格（無効）」となりますでしょうか。</p> |                                                                        |
| 35 | <p>7. 閉庁日時・緊急時対応スケジュール要件 平日 開庁時間内の運用について</p> <p>閉庁時と同様に簡易的な質問に回答はさせず、全件該当部門にそのまま転送させる運用で問題ない認識でしょうか（日中は自動応答回答はせず全件転送させる想定でしょうか）。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>閉庁時は、簡易的な質問に回答することを想定しています。</p> <p>開庁時は、担当課への転送を主とすることを想定しています。</p> |