

確定申告予約AI電話自動対応サービス利用業務委託仕様書

令和7年9月

富山県射水市

1 件名

確定申告予約AI電話自動対応サービス利用業務委託契約

2 目的

市県民税申告、簡易な確定申告の予約において、市民サービスの向上と業務の効率化を図り、円滑かつ迅速な申告予約体制を整えるため、AI音声技術を活用した電話対応自動化業務（以下、AI電話予約という）を委託するものである。AI電話予約は市民が円滑に電話予約を行える予約機能を備えるものとする。

3 履行期間

契約日から令和8年3月31日まで

（サービス利用は令和8年2月2日から令和8年3月16日まで）

4 サービス条件

（1）基本要件

- ・サービス利用者である住民が操作しやすい設計であること。
- ・予約受付時期の設定ができること。
- ・予約可能日時、予約枠の設定、変更が可能であること。
- ・予約、予約状況の照会、変更、キャンセルが行えること。
- ・予約期間中は24時間稼働できること（ただし、保守作業、機能改善に伴うソフトウェア等の更新作業、予期せぬ障害や災害、サイバーテロ等は除く。ただし、保守作業、機能改善に伴うソフトウェア等の更新作業は当市の業務時間帯以外で実施するよう配慮すること）。
- ・障害発生時には迅速な復旧に努めること。
- ・機能改善などレベルアップ（認識精度向上、シナリオ修正等含む）が利用料（運用支援等）の範囲内で実施できること。
- ・利用者からの予約実施前に本番環境を想定した十分な検証が行えること。
- ・本市からの問い合わせに迅速に対応できること。

（2）機能要件

- ・高齢者や障害者にも利用しやすいシステムであること。
- ・予約受付で認識した個人情報（住所、氏名、生年月日等）がインターネット上等外部に発信されないこと。
- ・個人情報を一定期間経過後に削除できるもので、これを漏洩しない仕組み

みであること。

- ・本市の申告の運営方針に基づき、シナリオ等の構築、修正ができること。また、改善等が必要な場合は随時必要に応じて修正ができること。
- ・AI音声技術の認識精度等について、随時向上が図られること。
- ・自動応答の速度について、調節が可能であること。
- ・対話のログデータが採取、開示できること。
- ・予約希望日時に対し、空き枠がない場合は代案を提示できること。

(3) 環境要件

- ・導入、運用にネットワーク、サーバ等が必要な場合、その環境を準備すること。
- ・準備したサーバ等環境にAI電話予約を導入し、運用可能な状態とすること。
- ・ソフトウェアは常にバージョンアップ等を確認し利用料の範囲内で最新バージョンへの更新やセキュリティ対策を行うこと。

(4) その他要件

- ・本市のネットワークや既存の他システムに影響がないこと。
- ・応答件数を集計し、会場ごと、日ごと、応答状況ごと等の利用件数が把握できること。
- ・応答内容を集計し、予約の成否をはじめ、その状況を把握、報告できること。
- ・アクセス集中時にも通話が可能な状態を維持できること。また、アクセス集中時の予約等の手続きに支障がないようにすること。

(5) 予約枠

- ・予約枠：460枠(予定)

5 利用料の支払い

- ・契約書に記載のとおりとする。

6 成果物

- ・受託会社は報告書として、総入電量、対応完了率、費用対効果などをまとめ、市に提出する。

7 その他

- ・この仕様書に定めのない事項については別途協議するものとする。