令和７年９月２６日

射水市確定申告予約AI電話自動対応サービス利用業務委託公募型プロポーザルの質問に対する回答について

問	質問該当資料・ページ	質問内容	回答
1	実施要領P1 1業務概要	・想定されている月間着信件数はどのくらいか。	確定申告時期に突入する2月に予約が集中するため月単位での着信件数は想定はしていないが、過去の実績によると全体で1,000件程度である。 （参考：R6年度入電数実績） 2月　747件 3月　144件
2	仕様書P2 4サービス条件 (1)基本要件	・本件は、AI自動電話応答のみの業務委託であるか。予約システムもセットでの提案を希望しているか。	本件は、AI自動電話応答の業務委託であり、予約状況を随時確認できる機能が付帯したものを希望する。
3	仕様書P2 4サービス条件 (2)機能要件	・予約取得時の市民へのSMS送信や市民がAI電話自動応答上で有人対応を希望された際の転送機能の利用は想定されているか。また、転送機能の利用を想定している場合、SMS送信率、転送率はどの割合を想定されているか。	予約取得時の市民への予約内容確認用のSMS送信を想定しているが、転送機能による有人対応は想定していない。

4	仕様書 P2 4 サービス条件 (2)機能要件	・予約の際にどのような情報の取得を想定しているか。 例：予約日、名前、電話番号、住所など	以下の情報の取得を想定している。 ①令和８年１月１日時点に射水市居住であったか。 ②予約日、予約時間 ③名前（フルネーム） ④生年月日 ⑤電話番号
5	仕様書 P2 4 サービス条件 (2)機能要件	・対話のログデータの採取について、通話内容全体ではなく、市民が発話された内容のみの録音・テキスト化する仕様は、要件として満たしているか。	仕様の要件として特に指定しているわけではないが、会話内容を振り返る際に、どの質問に対する回答かを把握するためにも通話内容全体の記録があることが望ましい。