

東員町コンタクトセンター等構築・運用業務 に関する情報提供招請（R F I）実施要領

1 背景と目的

本町における住民のお問い合わせ対応については、町役場と連絡所（町内1か所）での対面による窓口対応と電話の対応が主体で、非対面サービスやデジタル手続は充実していません。

また、住民が求める情報やサービスに関する窓口が分散しており、情報の一元化や蓄積ができていない状況でありますので、オムニチャネル対応のコールセンター（以下「コンタクトセンター」という。）を導入し、住民の利便性を向上させるとともに、デジタルプラットフォーム構築を通じて住民と行政のタッチポイントを効果的に結びつけたいと考えています。

住民サービス向上のため、コンタクトセンターでは、多様な問い合わせ手段（電話、メール、チャット、FAQ、チャットボット、SNS など）を活用し、住民のライフスタイルに合わせた柔軟な対応を実現し、職員の負担を軽減します。

本業務は施設・設備・システムの整備や要員確保、研修を含む一体的な委託業務です。

本招請では、所要費用の他、実現の可能性や考慮すべき課題及びその解決案などの情報収集を目的としています。

2 本町の現状

- (1) 人 口 25,736人（令和7年3月末現在）
- (2) 職員数 231人（令和7年度）
- (3) 入電数 約5,000件（令和6年10月～令和7年3月）

3 本業務実施想定期間

- (1) 構 築 令和8年8月から令和9年3月まで
- (2) 運 用 令和9年4月から令和14年3月まで

4 コンタクトセンターに期待する機能

- (1) 包括的な住民対応機能
FAQ 対応、自動応答システムの導入、専門スタッフによる複雑な問い合わせの対応。
- (2) デジタルプラットフォームの活用
チャットボット、オンラインフォーム、データベース連携システムの提案。
- (3) 多言語対応
住民の多様性を考慮した多言語対応の仕組み。
- (4) データ活用
住民ニーズを分析し、サービス向上のためのデータ活用提案。
- (5) 待ち時間の短縮
効率的なコールフロー設計

5 招請する情報の内容

本招請では、主に以下の内容についての情報提供を依頼します。

(1) 企業概要

自治体関連の業務経験、運営体制、従業員スキル。

(2) 使用するソリューション

プラットフォームやツール、提供するサービス内容。

(3) 成功事例

過去の自治体への導入実績、実績成果。

(4) コスト提案

初期導入費用、運用費用。

(5) 技術サポート

トレーニング、運用開始後の保守体制。

(6) 住民データ保護体制

具体的なセキュリティ対策。

6 情報提供資料の提出について

(1) 提出様式 任意様式

(2) 提出部数 1部（電子ファイルでの提供をお願いします。）

(3) 受付期限 令和7年6月30日（月）まで

(4) 問い合わせ及び提出先

〒511-0295 三重県員弁郡東員町大字山田 1600 番地

東員町役場総務課

電話：0594-86-2800 E-mail：soumu@town.toin.lg.jp

7 注意事項

(1) 本招請による情報提供依頼は、システムに関する内容などを検討するための手段であり、契約を前提としたものではありませんのであらかじめご了承ください。

(2) 資料についてご説明をいただける場合は、事前にご連絡をお願いします。

(3) 提供を受けた情報・資料については、本業務に係る関係者に限り、複写・配布を行います。

(4) 本情報提供依頼に係る資料作成、提出等に要する費用は各提案者の負担をお願いします。

(5) 提供を受けた情報・資料につきましては、返却いたしません。

(6) 提供を受けた情報に関して、後日問い合わせやプレゼンテーション等をお願いする場合があります。

(7) 質問がある場合は、別添ファイル「質問票」により、電子メールにてお送りください。