

官民連携テーマ設定型 募集内容

委託型

連携型

テーマ

電話対応支援システム（電話文字起こし等）の実証実験

テーマ内容の概要

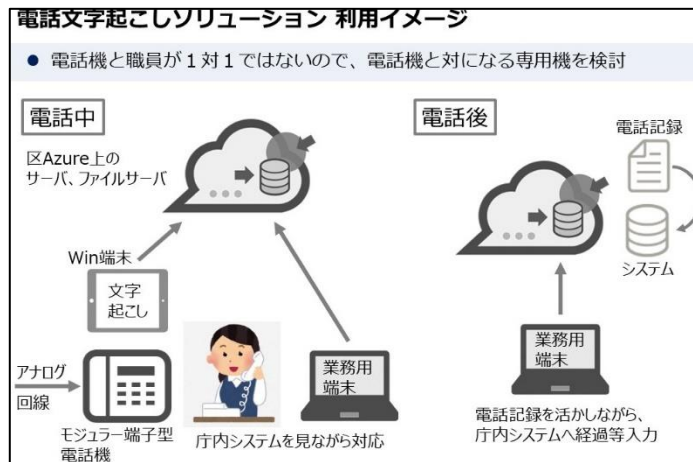
●実証実験の目的

区民等の対応が多様化・複雑化する中、電話による相談等を既存システム等に記録し共有するとともに、次のアクション（対応）を素早く行う必要があるため、業務効率化や住民福祉の増進の観点から、電話対応支援システムの導入検討を行っています。

本募集は、アナログ電話回線が多く残る世田谷区における電話対応支援システムの導入可能性を探るにあたり、システムの機能や文字起こし精度、コストのほか、必要な機器やネットワーク構成などが区環境に合致するかの確認を行うために、対話と実証実験をお願いするものです。

<目指す効果>

- 通話録音及び文字化されたデータが残ることで、区民等との電話対応に集中できる。
- 他職員が通話内容を確認できることで、トラブル等の状況を共有し素早く対応できる。
- 電話件数、通話時間、時間帯、対応者、言葉などを分析することで、業務見直しに活用できる。



なお、当区は議事録作成支援ソフトとして株式会社アドバンス・メディアの AmiVoice を導入しており、スタンドアロン機とモジュール端子を利用したリアルタイム文字起こしが可能であることは確認済みです。

希望する募集内容

別紙「官民連携テーマ設定型に対する提案」のご提出をお願いいたします。
ご提案を受領次第、担当より連絡いたしますので、打合せ日程等ご相談させていただきます。
(Teams、Zoom、Webex 等可)。

<システムのご提案>

以下の条件を満たすシステムのご提案をお願いします。

	<p>① インターネット接続が不要な機器構成であること (サーバを設置する場合は、区閉域 Azure 内に設置)</p> <p>② モジュラー端子型電話機 (アナログ電話) で利用できること (IP 電話のみ対応しているシステムは不可)</p> <p>③ リアルタイムで通話録音及び文字化して画面に表示できること (多少の遅延は可) なお、必須条件ではありませんが、通話を文字化する際、発話者 (相手側と職員側) を識別できることが望ましいです。</p> <p><提案に係る対話> ご提案内容におけるシステムの機能や機器構成、費用等を確認させていただきます。 システム構成が区のシステム基盤に適合する場合、実証実験を行う際の条件 (期間、フィードバック等) について確認させていただきます。</p> <p><実証実験の実施> ・実証実験時は、区のネットワークには接続しません (スタンドアロンで実施)。 ・機器の貸与が可能な場合は、貸与や機器設定のレクチャー等 (ドキュメントベースでも可) をお願いします。 ・機器の貸与が難しい場合やネットワーク構築が必須の場合は、ショールーム等での実験にご協力をお願いします。</p>
参加条件	募集内容に掲げるシステムの導入実績があること。
想定スケジュール	5月：対話及び実証実験要件等の確認 6月：実証実験、検証 7月以降：導入検討、仕様書調整、予算確保、事業者選定、環境構築 (検証・検討結果によるため、導入時期は現時点では未定です。)
本区の予算措置	なし (実証実験における機器貸与等は無償でお願いします。) ※検討の結果、システムを導入 (試行または本格) する際は、予算措置を行います。
区から提供できるメリット	<ul style="list-style-type: none"> 行政における実証フィールドの提供 実証実験結果のフィードバック (必要なフィードバックがあればお示しください。) 検証・検討の結果、導入を決定し、仕様に合致する競合他社が無い場合は、随意契約の可能性がります。 ※経理課契約係との調整による
備考	
問合せ先	担当課：DX 推進担当課 (担当：小原、須田) 連絡先：03-3439-1511 送付先：専用フォーム (https://logoform.jp/form/JqMJ/574657) から送信 (指定の提案様式とシステム概要の資料 (パワーポイント等) の送信をお願いします。)