

座間市マイナンバーカード問い合わせ窓口自動音声応答システム導入委託  
プロポーザル質問回答書

No	質問	回答
1	<p>事業内容イ 庁内電話回線の環境構築及び機器導入について</p> <p>電話用回線及び想定されている機器の台数についてご教示願います。</p> <p>(光回線/同時通話数/ご利用人数/想定仕様機器および台数等)</p>	<p>光回線：1回線</p> <p>ルーター：1台</p> <p>アクセスポイント：1台</p> <p>同時通話数：8</p> <p>利用人数：3名</p> <p>想定使用機器：スマートフォン</p> <p>仕様台数：3台</p>
2	<p>事業内容ウ 自動音声応答システムの構築</p> <p>想定されている音声応答フローがございましたらご教示いただけますでしょうか。</p>	<p>(1)予約</p> <p>(2)申請</p> <p style="padding-left: 20px;">ア.申請書の発行</p> <p style="padding-left: 20px;">イ.申請状況確認</p> <p style="padding-left: 20px;">ウ.紛失等再発行</p> <p>(3)手続きの持ち物</p> <p style="padding-left: 20px;">ア.本人</p> <p style="padding-left: 20px;">イ.代理人</p> <p>(4)その他</p> <p>(5)マイナンバー制度等</p> <p>詳細は事業者決定後に協議するものとする。</p>
3	<p>別添1 クラウド電話サービスにおける要件1</p> <p>閉域接続の経路を通す通信について、制御設計は必要でしょうか。</p>	<p>必要に応じてご提案ください。</p>
4	<p>クラウド電話サービスにおける要件 2</p> <p>スマートフォン利用とした場合、SIMのご準備は不要でしょうか。不要となる場合、Wi-Fi機器は調達に含まれる認識でしょうか。</p>	<p>記載の通りです。</p>

5	別添2 自動音声応答 (IVR) による問い合わせの振り分け 時間外アナウンスの対応の可否で認識合いますでしょうか。その際留守番電話録音は利用されますでしょうか。	時間外アナウンスはご提供ください。 留守番電話の受付、録音は不要です。
6	別添3 電話音声の録音 1 録音データはマイナンバー係様にて受電した会話の録音のみを対象とし、業務委託先コールセンターについては対象外で良いでしょうか。	記載の通りです。
7	別添3 電話音声の録音 1 通話録音音声の保存につきまして、クラウド上への保存期間は1年間、 容量はシステムで100ギガバイト(約8300時間)を想定しておりますが、問題無いでしょうか。	問題ございません。
8	スマートフォン及びアプリケーションのアカウント設定にあたり、ユーザーIDやパスワードは別途調整のうえ、開示いただける想定でよろしいでしょうか。	問題ございません。
9	利用端末がスマートフォンの場合、スマートフォン導入にあたってのセキュリティポリシーや制約事項はございますでしょうか。	利用制限が可能であること。 詳細は事業者決定後に協議するものとする。

令和8年3月11日時点