

業務用電話サービスの最適化に向けたサウンディング型市場調査実施方針

1 背景及び課題

本市では、組織改編や執務環境の変更に伴い、電話機の移設や設定変更が発生しており、その都度、電話配線工事や設定変更作業に係る費用及び職員負担が生じています。また、近年では、市民対応における応対品質の向上やカスタマーハラスメント対策が求められているほか、限られた人員の中で行政サービスを維持していくため、デジタル技術を活用した業務効率化や市民サービス向上への取組が必要となっています。そのため、電話設備の運用負担軽減に加え、通話録音機能、自動応答A I、自動音声ガイダンス等を活用した電話サービス全体の最適化について検討を進める必要があります。

本市では現在使用している電話設備の継続利用も可能な状況にあることから、将来的な電話サービスの在り方について、民間事業者の知見やノウハウを活用しながら比較検討を行うため、本サウンディング型市場調査を実施するものです。

2 サウンディング概要

前述の課題を解消するため、民間事業者から課題解決に向けた手法や事業参入の意向について対話方式により意見を聴取し、本市が目指す電話サービスの実現に向けた最適なシステム構成、導入手法、事業効果及びコストについて調査を実施します。また、オンプレミスP B X、クラウドP B Xその他の構成方式について比較検討を行い、本市にとって最適な電話サービスの在り方を検討します。

調査結果を踏まえ、本市にとって有益であると判断した場合は、その結果に基づき事業化に向けた検討を進めます。

(1) 調査名称

業務用電話サービスの最適化に向けたサウンディング型市場調査

(2) 調査主旨

事業者から、電話設備の運用負担軽減、市民サービス向上及び業務効率化に資する手法について意見を聴取し、その導入効果、システム構成、導入費用及び維持管理コストを調査する。

(3) 対象物件概要

所在地 座間市緑ヶ丘一丁目1番1号 座間市役所庁舎

物件 別添物件調書を参照

(4) 調査テーマ

ア 電話設備の運用負担軽減及び組織改編、執務室環境変更等への柔軟な対応を実現する手法、仕様及び費用について

イ 通話録音機能を活用した応対品質向上及びカスタマーハラスメント対策の手法、仕様及び費用について

ウ 自動応答A I、自動音声ガイダンスその他の技術を活用した市民サービス向上及び業務効率化の手法、仕様及び費用について

エ オンプレミスP B X、クラウドP B Xその他の構成方式のメリット、デメリット及び費用について

オ 将来的な拡張性及びライフサイクルコストについて

(5) スケジュール (案)

	内容	日程
1	実施要領の公表	令和8年9月1日(火)
2	参加申込み及び質疑受付	令和8年9月1日(火) から令和8年9月25日(金) 午後1時まで
3	対話実施	令和8年9月28日(月) から10月2日(金) まで
4	対話実施(2回目必要に応じて)	令和8年10月中旬から下旬
5	実施結果の公表	令和8年11月中旬から下旬