

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要領

市庁舎の電話機のワイヤレス化、通話録音機能、自動応答 A I 及び自動音声ガイダンスの導入に向け必要となるシステム構成の提案や導入費用について、サウンディング型市場調査を実施します。

1 実施概要

本実施要領は、「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」に基づき実施するサウンディング型市場調査について、スケジュールや参加方法等、その他必要な事項を定めるものです。

2 サウンディングの概要

(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) 対象物件概要

所在地 座間市緑ヶ丘一丁目 1 番 1 号 座間市庁舎

物件 別添物件調書を参照

(3) 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、仕様及び概要

イ 通話録音機能等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の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

3 対話において確認したい事項

本市では、次の事項について事業者の提案及び意見を求めます。

(1) システム構成

- ・想定するシステム構成
- ・導入方式の概要及び特徴
- ・導入にあたって必要となる条件

(2) 導入効果

- ・電話設備の運用負担軽減効果
- ・レイアウト変更等への対応力
- ・応対品質向上効果
- ・カスタマーハラスメント対策への効果
- ・業務効率化

- ・市民サービス向上

(3) 費用

可能な範囲で以下の費用を提示してください。また、5年間及び10年間のライフサイクルコストについて提示可能な場合は提案してください。

- ・導入費用
- ・回線費用
- ・保守費用
- ・端末費用
- ・更新費用
- ・その他費用

4 サウンディングの流れ

(1) 参加申込み

令和8年9月1日（火）から令和8年9月25日（金）午後1時までに別紙1「サウンディング参加申込シート」及び別紙2「対話参加者一覧」に必要事項を記入し、電子メールにて提出してください。件名は「サウンディング参加申込（事業者名）」としてください。

(2) 説明会、現地見学会の開催

本サウンディングの実施にあたり、説明会及び現地見学会は実施しません。ただし、対話を行う中で本市が必要と認める場合は、施設の一部について現地確認の機会を設けます。

(3) 対話の実施

- ア 参加申込み時の希望日程を参考に対話日時を決定し、電子メールで連絡します。
- イ 対話に必要な資料がある場合は当日持参してください。
- ウ 対話時間は1時間程度を予定しています。
- エ 必要に応じて2回目の対話を設定させていただく場合があります。
- オ 対話は個別に行います。

(4) 対話結果の公表

対話結果については、市ホームページにおいて概要を公表します。公表に当たっては、参加事業者の名称は公表せず、業種のみを公表するものとします。また、参加事業者のノウハウ、知的財産及び競争上の地位その他正当な利益を害するおそれのある情報については公表しません。なお、公表内容については事前に参加事業者へ公表の可否について確認を行います。

(5) スケジュール

	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

5 参加条件等

(1) 参加資格

ア 法人格を有さない共同体等の参加は認めますが、個人の参加は認めません。なお、複数の事業者で提案される場合は、代表する事業者を選任してください。

イ 本市の競争入札参加資格登録の有無に関わらず参加できます。ただし、登記関係の証明書、決算書及び受注実績等を確認させていただく場合があります。

(2) 留意事項

ア サウンディングは、公募条件等を検討するための予備的調査であり、事業内容や事業者を決定するものではありません。

イ サウンディングへの参加実績は、今後の事業者選定において優位性を持つものではありません。

ウ サウンディングへの参加に要する費用は参加事業者の負担とします。

エ 本調査は特定のシステム構成又はサービスの導入を前提とするものではなく、本市の課題解決に資する手法を検討するために実施するものです。

6 問合せ先

座間市財務部資産経営課財産管理係 担当 小島・船橋・西田

〒252-8566

住所 : 座間市緑ヶ丘一丁目1番1号

電話 : 046-252-7801 (直通)

FAX : 046-255-3550

メール : kanzaika@city.zama.kanagawa.jp