

質問に対する回答について

件名 オンデマンド交通実証運行コールセンター業務委託

No.	質問内容	回答
1	<p>(受付用電話番号について)</p> <p>仕様書 4 業務内容 (2) コールセンターの構築</p> <p>ア 受付用電話番号は、1 個を受注者において用意すること。につきまして、受注者において、用意する受付用電話番号は NTT 固定回線で支障ないでしょうか。あるいは、ナビダイヤル (0570) の電話番号を用意する必要がありますでしょうか。</p>	<p>通常の固定電話番号で支障ありません。ナビダイヤルの用意は不要です。</p>
2	<p>(利用者からの利用登録申請及び乗車予約等受付について)</p> <p>仕様書 4 業務内容 (3) コールセンターの運営</p> <p>利用者からの利用登録申請及び乗車予約等については、すべて、コールセンターを介して行われるのでしょうか。あるいは、利用者自身が運行管理システムを操作して利用登録申請及び乗車予約等を直接登録できる運用方法でしょうか。</p>	<p>利用者からの利用登録申請及び乗車予約は、コールセンターだけでなく、利用者自身がスマートフォンアプリ、LINE ミニアプリ、ウェブページから行うこともできます。</p>
3	<p>(オンデマンド交通実証の実施時間)</p> <p>仕様書より、運行日は、運営期間中の祝日を除く月曜日から土曜日まで。全 96 日であることを認識いたしましたが、運行時間は電話受付時間と同様午前 8 時から午後 5 時までの間に限定されておりますでしょうか。</p>	<p>運行時間は午前 7 時から午後 7 時 30 分までを予定しています。</p>
4	<p>(オンデマンド交通実証の対象地域住民数等)</p> <p>地域公共交通活性化協議会資料によると、オンデマンド交通実証は公共交通空白地への対応であるとのことですが、想定されている対象地域内の人口、世帯数の概算はどの程度の規模でしょうか。</p>	<p>人口は約 5,000 人、世帯数は約 2,500 世帯と想定しています。</p>

5	(運行車両台数) 運行車両台数は何台の予定でしょうか。	2台の予定です。
6	受付用電話番号は050で始まる番号(通話料は発信者負担)で問題ないでしょうか。	050で始まる番号(IP電話)であっても、接続が安定し、明瞭な通話が可能であれば問題ありません。
7	バスの運転手からの問い合わせも想定しているでしょうか。例えば運転手用端末に不具合が発生した際など、コールセンターへ問い合わせがありこちらでトラブルシューティングする必要があるでしょうか。	乗務員からの問い合わせをコールセンターが受けることはありません。
8	上記に関連し、オンデマンドシステムのトラブル発生時は、システムベンダーとコールセンター運営会社で直接連携をとることを想定しているでしょうか。	原則的には市を介して連携していただきますが、緊急時等で市が間に入ることが難しい場合は、直接システムベンダーと連携して対処等を行っていただく可能性があります。
9	1日10件までの入電に対し、とは具体的にどのように応答率を計算するでしょうか。	入電数が10件以下となった日の応答率(応答件数÷着信件数×100)の月平均値が90%を下回ることをないようにしてください。
10	電話混雑時の待ち合わせ呼の最大人数や最大待ち時間などに指定はあるでしょうか。	指定はしませんが標準的な範囲で設定してください。
11	運転手は専用のモバイル端末を利用するでしょうか。その場合、当該端末やモバイルネットワークを貸与いただくことは可能でしょうか。	乗務員は、システムベンダーが提供するドライバーアプリをインストールした携帯端末を利用します。 本業務においては、端末の貸与はできません。受注者においてご用意いただくPC等のインターネット通信が可能な端末に、管理者アプリをインストールしご使用いただくこととなります。
12	現時点で想定している、関連資料(システムの利用手順書含む)のボリュームはどの程度でしょうか。	50ページ程度の電話オペレーターマニュアルを用意します。

13	本業務で利用するデータの受け渡し方法として必須としているものはあるでしょうか。(例: OneDrive でのやり取りを必須としている、など)	特にありません。
14	1日当たり何件の入電を想定しているでしょうか。	1日平均10件程度の入電を想定しています。
15	本実証実験での利用登録者数は何件を想定しているでしょうか。	500人程度(運行エリア内人口約5,000人×10%)を想定しています。
16	本実証実験の事前周知について既に実施済みのものや今後の予定も含め、教えてください(周知方法、時期、対象人数など)	次のとおり予定しています(全て令和8年)。 <ul style="list-style-type: none"> ・リーフレットのポスティング 8月初旬 運行区域内居住世帯(約2,500世帯) ・市広報紙への記事掲載(ポスティング) 9月初旬 市内全世帯(約27,600世帯) ・運行区域内居住者向け説明会 8月下旬以降随時 参加見込延べ100人程度 ・市長定例記者会見 8月27日 報道機関向け
17	運行の対象地域及び対象地域の人口を教えてください。	対象地域は別添の「参考 オンデマンド交通実証実験運行管理システム導入業務委託仕様書」の「4 実証実験の概要」に示す「運行区域」図のとおりです。ただし、一部、区域外にも5箇所程度の乗降ポイントを設定する予定です。運行エリア内の人口は約5,000人です。
18	オンデマンド運行システムで利用するシステムが決定している場合、その名称を教えてください。	ネクスト・モビリティ株式会社が供給するシステム(のるーと)を利用する予定です。
19	その他、利用予定のツールがあれば教えてください(LINEなど)	利用者からの利用登録申請及び乗車予約は、コールセンターだけでなく、利用者自身がスマートフォンアプリ、LINE ミニアプリ、ウェブページから行うこともできます。

20	これらのシステムの同時接続数やアカウント数に制限はあるでしょうか。	同時接続数やアカウント数の上限は、特に設けていませんが、アカウントごとに管理者権限の付与が必要になるため、登録は必要最低限にさせていただくことを想定しています。
21	<p>4 (3) ウ 電話受付時間中、基本的な電話応答スキル、業務フロー理解、エスカレーションフローの理解等を有するオペレーターを常時 1 名以上配置すること。また、問合せ全般、苦情等への対応を総合的に行うスーパーバイザーとして、「同業務の従事経験」が 1 年以上ある者を配置すること</p> <p>ここでいう同業務とは、オペレーター業務である、「電話受付時間中、基本的な電話応答スキル、業務フロー理解、エスカレーションフローの理解等」のことを指すのでしょうか？</p>	「問合せ全般、苦情等への対応を総合的に行う」ことを指しています。

以上