

リモート接客システム導入に向けた試験的運用業務仕様書

1. 事業名

リモート接客システム導入に向けた試験的運用業務

2. 趣旨・目的

本事業は観光案内所に必要な各種案内/相談対応をリモートで支援するオンライン窓口（以下「窓口」という。）を市内観光施設2か所に設置し、窓口を利用しようとする観光客等に対し、必要なサポートを行う。

当該システムの導入により、観光案内施設への人員配置を削減しコスト削減を図るほか、観光案内FAQ及び観光案内マニュアルの管理体制を構築することで、観光案内業務のサービス向上を図る。

3. 委託料上限額

1,850,000円

4. 委託期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

リモート接客システム導入開始日については、令和6年12月1日とする。

なお、当該システム稼働日時については、毎週月曜日（月曜日が祝日等の場合はその翌日火曜日）及び12月29日から1月3日までを除く、毎日9時～17時とする。

5. システム導入の場所

鳴門市内観光案内施設2カ所

6. 業務内容

(1)窓口業務

観光客の利便性向上を図るため窓口を設け、オンライン方式により観光案内及び操作に関するサポートを行う。

- ・鳴門市多言語観光サイト等を情報端末の画面上に表示し、観光客等がタッチパネル等の方法で情報収集できるだけでなく、遠隔のオペレーターと接続することで、リモート接客及びリモート画面操作が行えるものとする。

- ・画面上に「オペレーターに繋ぐ」等のボタンを配置し、オペレーターによる案内/サポートをオンライン窓口利用者の任意により行う。

なお、具体的なサポート内容は、次のとおりとする。

- ・当該システムが搭載された情報端末の操作方法が分からない観光客等に対し、オペレーターが端末の操作方法を教示する。

- ・当該システムに接続されている鳴門市多言語観光サイト等からでは必要な情報を得るこ

とができない観光客等に対し、オペレーターが観光情報を提供する。

(2) 苦情、その他の相談対応等

上記のほか、情報端末からの情報では対応できない相談事項等については、鳴門市観光振興課の連絡先を教示し、観光振興課職員に対応を引き継ぐものとする。

(3) マニュアル及びFAQの作成

- ・観光案内FAQ及び観光案内マニュアルの管理体制を構築する。
- ・受注者は、マニュアル及びFAQを作成・更新する際に、発注者の承認を得ること。
- ・マニュアルは、観光客等からの問合せ内容及び発注者からの要請により随時更新し、発注者からの要請以外の更新については、発注者に遅滞なく報告し、発注者の確認を受けること。
- ・マニュアル及びFAQで対応し難い事例が発生した場合には、受注者は、発注者に相談し、指示を仰ぐこと。

(4) 実績報告

① 報告資料

- ・月次報告書
- ・委託業務実施報告書（委託業務完了後）

② 報告内容

- ・リモート接客対応件数
- ・対応所要時間
- ・その他対応件数（要内訳）

※報告書の内容及び様式等は、発注者と受注者で協議のうえ定めるものとする。

7. 実施体制

- ・窓口配置人数については、システム設置予定施設2か所に対し、1名を配置する。
- ・実施施設への使用交涉及び調整等は、原則として発注者が実施する。
- ・実施体制において、受注者が発注者の業務を補助する関係にはないことを確認する。また、発注者が従事する業務と受注者が従事する業務とを明確に分離・区分する。
- ・発注者は、受注者の従業員に対して直接業務に係る注文等をしてはならず、発注者から受注者への注文等は受注者の業務責任者に対して行うものとする。

8. システム・ネットワークについて

当該システム導入にあたり必要となる物品（情報端末）は受注者が用意し、環境（設置場所、インターネット環境、多言語観光サイト等）は発注者が用意する。

9. 一般的留意事項

- (1)受託者は、業務の遂行について随時報告を行うこと。
- (2)受託者は、業務期間はもとより期間終了後も、当該業務で知り得た機密、個人情報等の取り扱いについて厳守すること。

10. 委託料の支払

委託料の支払は、業務終了後に提出される業務完了報告書に基づき、鳴門市が検査を行い、契約書に定められた内容に適合していると認められるときは精算払いをするものとする。

11. その他事項

- (1)今回の業務委託により制作される成果物の著作権（著作権法第27条・第28条に規定する権利を含む）、所有権等、その他の一切の権利は鳴門市に帰属するものとする。ただし、受託者が従来から権利を有していた受託者固有の知識、技術に関する権利等（以下、「権利留保分」という。）については、受託者に留保するものとし、この場合、鳴門市は、権利留保分についての当該権利を、使用期限の定めなく無償で非独占的に使用できるものとする。
- (2)成果物は、鳴門市が自由に二次使用（加工、ホームページへの掲載等）できるものとする。
- (3)受託者の記述が、特許権などの法令に基づいて保護される第三者の権利が対象となっているものを使用した結果生じた責任については、受託者が負うものとする。
- (4)受託者は本事業公募に係るすべての書類、またその内容について、鳴門市の許可なく譲渡、公開をしてはならない。
- (5)受託者は、本件業務を第三者に委託し、または請け負わせることはできない。ただし、あらかじめ文書により鳴門市の承認を受けた場合はこの限りではない。
- (6)本業務仕様書に定めのない事項については、鳴門市と都度協議するものとする。