

神戸市通報一次対応コールセンター構築・運営業務
に関する情報提供招請（RFI）実施要領

神戸市企画調整局広報戦略部

1. 背景と目的

本市では、職員の電話対応業務の負担軽減と、FAQに基づく均質化された対応による市民サービスの向上を目的に、通報一次対応コールセンターを2020年11月より運営し、市民からの通報や問い合わせ窓口の一元化を行っております。

運用開始後、職員の電話対応業務の負担は軽減されているものの、コールセンターには年間約5万件の入電があり、電話以外のLINE通報やメール、チャットボット等の多様なチャネルへの移行が進んでいないという課題があります。

本招請は、次期「神戸市通報一次対応コールセンター構築・運営業務」に関して、仕様検討と所要費用の精査を行うため、見積書などの資料提供の依頼を行うものです。

2. 情報提供招請に付する事項

本招請では、本市が提示する各資料に基づき、以下の各項目に関する資料の提供を依頼します。

(1) 提示資料（※秘密保持誓約書の記載内容確認後に送付）

資料名称	概要
神戸市通報一次対応コールセンター構築・運営業務 RFI 仕様書	● 仕様書及びそれに付随する資料
回答様式	● 様式1 類似業務実績一覧表（事業者名） ● 様式2 質問票 ● 様式3 見積表

(2) 招請する情報の内容

要件	招請事項
会社情報	● 本情報提供招請に参加いただける企業の基本情報、保有資格、実績等 [対応する回答様式] 様式1 類似業務実績一覧表 ※記載内容に不足がなければ様式は任意とする
仕様書等への質問	● 仕様書等に対する質問や意見 [対応する回答様式] 様式2 質問票

要件	招請事項
初期、運用・保守費用	● 初期費用（コールセンター構築費用、機器等の準備費用、移行費用等） ● 運用・保守費用（コールセンター運用・保守費用） [対応する回答様式] 様式3 見積書
その他	● 有用な情報、提案 [対応する回答様式] 様式の定めなし（書式自由）

3. 実施期間

2025 年 8 月 18 日（月）から 2025 年 9 月 30 日（火）17 時

4. 参加表明

本件に参加する場合、以下の要領にてご連絡ください。秘密保持誓約書への記載内容確認後、資料一式を電子メールにて配布します。なお、参加表明後に辞退する場合は、同様の方法で本市に必ず連絡を行ってください。

- 受付期間：2025 年 8 月 29 日（金）17 時まで
- 通知方法：参加の旨と連絡担当者を記載し、秘密保持誓約書を添付した電子メールを送付
- 送付先：神戸市企画調整局広報戦略部 広聴担当（078-322-5168）
- メールアドレス：voice@city.kobe.lg.jp
- 表題：【神戸市通報一次対応コールセンター構築・運営業務 RFI】参加表明（参加者名）
- その他：メール送付後、本市に対して到着確認の連絡を行ってください

5. 資料提供招請に関する質問

5.1. 質問方法

本招請について質問がある場合は、以下の要領にてご連絡ください。

- 提出期限：2025 年 9 月 5 日（金）17 時
- 通知方法：質問票を添付し電子メールを送付
- 送付先：神戸市企画調整局広報戦略部 広聴担当（078-322-5168）
- メールアドレス：voice@city.kobe.lg.jp
- 表題：【神戸市通報一次対応コールセンター構築・運営業務 RFI】質問送付（参加者名）
- その他：メール送付後、本市に対して到着確認の連絡をお願いします

5.2. 質問への回答

質問内容への回答は、以下のとおり予定しています。

- 回答日：2025 年 9 月 19 日（金）17 時
- 回答方法：質問回答の一覧を、全参加事業者の担当者へ電子メールで送付します
- その他：回答の準備が整えば回答日を待たずに送付します

6. 招請資料の提出方法

以下の提出期限内に、電子メールでのご提出をお願いします。

電子メールでのご提出に際して、本 RFI で提示している提出様式は今後分析等に活用するため、PDF 等への変換を行わないでください。なお、様式以外で提出いただく資料については、PDF 等編集のできないデータ形式で構いません。

また、本市から指定した様式に加え、参加者における各項目での提案等がある場合、提案内容を示した資料を送付ください。追加提案等については、特に様式の指定はありません。

- 提出期限：2025 年 9 月 30 日（火）17 時
※希望期限として記載していますが、上記の期限を経過しても提案は受付いたします
- 提出先：神戸市企画調整局広報戦略部 広聴担当（078-322-5168）
- メールアドレス：voice@city.kobe.lg.jp
- 表題：【神戸市通報一次対応コールセンター構築・運営業務 RFI】招請資料の提出（参加者名）
- その他：メール送付後、本市に対して到着確認の連絡をお願いします

7. その他

- ① 資料提供いただいた参加者に対し、後日ヒアリングをさせていただく場合があります。
- ② 見積額は、定価ではなく実勢価格でのご提案をお願いします。
- ③ 本招請の実施に要する一切の費用は、参加者の負担とします。
- ④ 提出された資料に関しては、返却しません。
- ⑤ 本招請で提供いただいた資料は、「1. 背景と目的」に示した範囲内で利用します。また、提供いただいた資料は、神戸市情報公開条例第 10 条(2)イに該当するもの（公にしないとの条件で任意に提出があった情報で通例として公にしないこととされているもの）として非公開とし、提供事業者に無断で第三者に開示することはありません。但し、本市が契約により守秘義務を課しているコンサルタントに開示することがあります。
- ⑥ 本招請の実施をもって、本市が調達を行うことを約束したり、参加者に特別の地位を約束するものではありません。また、本招請を辞退した事業者についても不利益に取り扱われることはありません。