

平成 26 年度 沖縄観光国際化ビッグバン事業
「外国人観光客向け多言語情報発信コールセンター運営事業」委託業務仕様書

1. 委託業務名

平成 26 年度沖縄観光国際化ビッグバン事業「沖縄観光/多言語コールセンター運営事業」

2. 委託業務目的

沖縄の観光振興と外国人観光客に対する観光の利便性を図るため、「外国人観光客向けの多言語対応の観光サポートが可能なコールセンターの運営」と「既存のインターネットサイト・SNS などを活用した沖縄観光情報発信」を行い、外国人観光客の誘導及び回遊を活性化させ、県内の観光産業振興と雇用促進を図ることを目的とする。

3. 期間及び時間

(1) 期間

ア 契 約 期 間：平成 26 年 4 月 1 日から平成 27 年 3 月 31 日

イ 事 業 期 間：平成 26 年 4 月 1 日 9 時から平成 27 年 3 月 31 日 21 時まで

(2) 時間

ア オペレーター対応時間は 9 時から 21 時までの 12 時間とする

イ 21 時から 9 時までは時間外アナウンスとする

4. 履行場所

- (1) 沖縄県内にて受託者が設置したブースにおいて実施するものとし、クローズドブース、シェアードブースは問わない。

5. 受託者要件

- (1) 個人情報保護に関する第三者認証を取得している企業であること。
(2) 沖縄県内に本店または支店を有する法人であり、コールセンター機能を沖縄県内に有していること。
(3) 停電時においても業務を継続可能とする無停電電源設備及び発電機設備が設置されていること。

6. 委託業務の概要

- (1) 外国人観光客向け多言語情報発信コールセンター運営業務
(2) インターネットを活用した多言語版の情報発信
(3) その他の運営に関すること

7. 委託業務内容

- (1) 外国人観光客向け多言語情報発信コールセンター運営業務

- ア 対応言語は、「英語」「中国語（北京語）」「韓国語」の3言語とすること。
- イ コールセンターの宣伝広報に係る資料や OCVB が必要と認める資料で翻訳が必要となる場合はその対応を行うものとする。対応件数は月5件を限度とし対応内容は OCVB と別途協議の上決定する。
- ウ 電話受信としてナビダイヤルを利用することとする。
 - (ア) 電話番号は OCVB が取得したナビダイヤル3番号及び OCVB が提供する固定電話3番号を利用し、受信体制を整えること。
 - (イ) 本事業で使用するナビダイヤルは OCVB が通信事業者と3番号を契約し、契約した3番号の月額利用料を事業費に計上すること。
 - (ウ) 折り返し電話はナビダイヤル番号を通知すること。ナビダイヤルと紐付ける回線種別によっては発信番号が非通知となることもある為、番号通知が可能な回線種別を用意すること。
 - (エ) 通話録音は要件としない。
 - (オ) チャンネル数は1言語2チャンネル（3言語6チャンネル）とする。
 - (カ) KPI としてナビダイヤルの応答率を原則月間80%とするが、**事業開始の平成26年4月については、その限りではない。**
 - (キ) 混雑、時間外アナウンス音声を各言語で提供すること。
 - (ク) 受信設定、入電状況把握の為、ナビダイヤルのカスタマーコントロールの設定を受託者が仕様に基づき行うこと。
- エ 電話回線とは別にスカイプによる無料通話の環境を構築すること。
 - (ア) スカイプのID、パスワードは OCVB より提示する。
 - (イ) ナビダイヤル同様、通話録音は要件としない。
 - (ウ) 折り返し電話は相手先スカイプIDへの架電のみに限定する。
 - (エ) チャンネル数は1言語2チャンネル（3言語6チャンネル）とする。
 - (オ) 音声通話のみの対応とし、ビデオ通話は要件としない。
 - (カ) 混雑、時間外のアナウンス音声の提供は要件としない。
 - (キ) スカイプのログイン（9時）・ログアウト（21時）を正確に行うこと。
 - (ク) KPI としてスカイプの応答率を原則月間60%とするが、**事業開始の平成26年4月については、その限りではない。**
 - (ケ) ナビダイヤルとスカイプの受信ではナビダイヤルを優先することとする。
- オ オペレーターの質向上の為、対応マニュアルを作成すること。また、オペレーター向けの研修（観光知識、電話応対、各種問い合わせ対応等）を実施すること。
- カ 災害時の際の OCVB との連絡体制として、担当者1名（スーパーバイザーまたはリーダー）を設置し、緊急時に必ず連絡ができる連絡先を確保し OCVB に通知すること。
- キ 外国人観光客からの観光情報提供・相談・質問等の受け答えに迅速に対応し、データベース化するための受発信システムを導入すること。
- ク 受発信システムへの対応履歴登録として、コール分類（受発信結果）、問い合わせ内容、回答内容、対応日時、オペレーター名等を登録し、日次、月次で登録内容の報告を行うも

のとする。報告内容は別途協議の上決定する。

ケ 電話対応については外国人観光客からのみとし、県内業者からの通訳サポートは原則取り扱わないが、OCVB の指示があった場合は、県内事業者から依頼される通訳サポートについても取り扱うこと。

コ 問い合わせを受けた後、簡単なアンケートを実施するものとする。アンケート内容は、①コールセンターの番号を知った方法、②コールセンターに電話をかけることに不便さを感じたか、③当サービスは観光の手助けとなり満足して頂けたか、④コールセンターを再度利用したいかの 4 つを想定。

(2) インターネットを活用した多言語版の情報配信

ア おきなわ物語 (Be.okinawa) お問い合わせフォームから送信されるお問い合わせ対応

(ア) OCVB が運営する観光情報ウェブサイト「おきなわ物語」のお問い合わせフォームから送信される英語・繁体字・簡体字・ハングルでの問い合わせに対応すること。

(イ) 問い合わせ対応については OCVB 指定のフォーマットを利用し、中には質問の翻訳文、回答の本文、日本語訳、担当者名、対応日時を記載すること。

(ウ) 問い合わせ件数は 1 言語月間 60 件 (4 言語 240 件/月) を想定する。

(エ) OCVB 側での回答確認の際に不備が見つかった場合、受託者は再度対応すること。

(オ) 問い合わせは OCVB と受託者に同時に配信され、それに OCVB が指示しなくともすぐに対応し、返信案を OCVB に送信すること。

(カ) 受託者は問い合わせメールを受信してから原則 24 時間以内最大 48 時間以内に OCVB に送信すること。

(キ) 問い合わせの対応日時、件数、内容を月例会議で報告すること。

イ おきなわ物語 問合せの翻訳 (通常問合せ外のイレギュラー対応)

(ア) OCVB からの依頼は原則 1 週間 10 回とする。

(イ) 受託者は翻訳の依頼を受けた際には 5 営業日以内 (依頼日は含まず) に納品すること。

(ウ) 納品形態はデータ納品とする。

ウ SNS ページ更新業務

(ア) 受託者は OCVB が運営する各市場の Facebook ページ、および中国市場向けのウェイボーを一日 1 回以上更新すること。

※更新回数 365 日×5 媒体=1825 回以上 (Facebook4 媒体、ウェイボー1 媒体)

(イ) Facebook ページの各市場とは韓国、台湾、香港、英語 (市場指定なし) を指す。

(ウ) OCVB が事前に 1 ヶ月の掲載プランを前月 20 日 (20 日が休日の場合は前営業日) に受託者に示し、その内容に基づき原則として毎週木曜 15 時までに 1 週間 (7 日) 分の原稿記事を OCVB に提出すること。記事は OCVB の許可を得た後に各ページに掲載すること。その際には OCVB が用意した指定のフォームを利用すること。

(エ) 配信内容は沖縄に関して良く分からない生活者にも簡単に “LIKE” できるように、

大衆的な目線かつ市場に合わせた Contents を発信し、FAN の確保を最大化するものとする。

(オ) OCVB が SNS 等でのキャンペーンを実施する場合は、配信内容を変更する場合がある。

(カ) 受託者はタイムラインの投稿についてのメッセージやダイレクトメッセージに対応すること。

(キ) タイムライン上のスパムや迷惑投稿、不適切な表現の投稿があった場合は削除をすること。

(ク) 運用に関するガイドラインについては別途定めることとする。

(ケ) 運用上何か疑問点や問題が発生した場合は、直ちに OCVB に報告し、指示を仰ぐこと。

エ その他翻訳支援

観光施設情報の翻訳のみならず、月 2 件を上記ア～ウの範囲内において OCVB から依頼があったものに対応する。対応内容は OCVB と別途協議の上決定する。

(3) その他の運営に関すること

ア 在籍者毎の稼働時間（通常時間帯）に職位別単価（通常時間帯）を乗じた人件費を毎月作成し、日別・月別の人件費が確認できるようにすること。

イ 在籍者毎の稼働時間の根拠となる打刻データを提出すること。

ウ 打刻データは毎月第二週水曜日の営業時間までに提出することとする。

エ スーパーバイザー以上の職位にある者は業務日誌を月例会議で報告すること。報告形式は別途協議の上決定する。

オ 事業に係るすべての経費の証憑コピーを添付の上、月例会議で OCVB が指定するフォームで報告すること。

8. 情報管理

個人情報に関する法律、条例等の規定を遵守するとともに、細心の注意をもって情報の管理にあたるものとし、契約書に別記する「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

9. 成果品

(1) 平成 26 年度沖縄観光国際化ビッグバン事業「沖縄観光/多言語コールセンター運営事業」完了報告書

ア 内容

(ア) 平成 26 年 4 月 1 日から平成 27 年 3 月 31 日まで

(イ) 原則 15 ページ以内で作成すること

(ウ) 月別の入電件数・言語別入電割合・応答率・言語別平均応答時間・SNS 対応件数と月別の分析報告とする。基本的には月例報告資料の形式に準じる。

イ 納品形態

- (ア) 紙媒体：正 1 部 副 3 部
- (イ) 電子媒体：USB メモリ 1 個
- ウ 納期
 - (ア) 平成 27 年 4 月 10 日まで
- (2) 平成 26 年度沖縄観光国際化ビッグバン事業「沖縄観光/多言語コールセンター運営事業」分析報告書
 - ア 内容
 - (ア) 分析期間は平成 26 年 5 月 1 日から平成 27 年 2 月 28 日までとする。
 - (イ) 50 ページから 100 ページの範囲で作成すること
 - (ウ) 報告書記載項目は別紙参照
 - イ 納品形態
 - (ア) 紙媒体：200 部（製本）
 - (イ) 電子媒体：USB メモリ 1 個
 - ウ 納期
 - (ア) 平成 27 年 3 月 31 日まで

10. 会議

原則月 1 回以上、OCVB が定めた日時において OCVB が定めた場所で定例会議を開催し、受託者にて会議録の作成を行うものとする。なお、定例会議は入電件数応答率等の把握できる進捗状況や問い合わせ内容に関するもの、また情報配信における対応内容や情報配信の分析内容を報告するものとする。

11. 緊急連絡体制

(1) エスカレーション

苦情等は体制図に則り対応すること。また発生時は速やかに OCVB にエスカレーションを上げる。

12. 業務体制

業務体制上の人員配置は以下の時間を最大としその範囲内での提案とすること。なお、下記人員配置の時間数は原則とし、日別の変動は認めるものとする。

人員配置

ア マネージャー（業務責任者）

(ア) 2 時間/平日

(イ) 247 日間（平成 26 年 4 月 1 日から平成 27 年 3 月 31 日）

(ウ) 最大 1 ブース

イ スーパーバイザー（現場責任者）

(ア) 8 時間/平日

(イ) 247 日間（平成 26 年 4 月 1 日から平成 27 年 3 月 31 日）

- (ウ) 最大 1 ブース
- ウ リーダー（現場管理者）
 - (ア) 13 時間/日
 - (イ) 365 日間（平成 26 年 4 月 1 日から平成 27 年 3 月 31 日）
 - (ウ) 最大 2 ブース
- エ オペレーター（電話交換手兼 WEB 対応者）
 - (ア) 50 時間/日（3 言語）
 - (イ) 365 日間（平成 26 年 4 月 1 日から平成 27 年 3 月 31 日）
 - (ウ) 平成 24 年度、平成 25 年度の事業結果を勘案し、ナビダイヤル応答率 80%、スカイプ
応答率 60%を実現するための適切な配置を実施する事。但し、平成 26 年 4 月期は事
業実施始めを考慮し、執行体制及びナビダイヤル応答率及び Skype 応答率について
は上記のかぎりではなく、提案にて可能な応答率を示すこと。

13. その他

その他、本仕様書に記載されていない事項並びに記載内容の詳細については、OCVB と協議の上、決定すること。

本事業は、平成 26 年度の当初予算成立を前提とした年度開始前の事前準備手続きであり、予算成立後に効力を生じる事業であるため、沖縄県議会において、当初予算案が否決された場合は、契約を締結しませんので、ご理解いただきますようお願いいたします。