

平成 25 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 25 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」

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 25 年 6 月 20 日から平成 26 年 3 月 20 日

イ 事業期間：平成 25 年 6 月 20 日午前 9 時から平成 26 年 3 月 20 日午前 0 時まで

(2) 時間

ア オペレーター対応時間は 9 時から 24 時までの 15 時間とする

イ 24 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) プライバシーマーク制度の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營業務

- 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2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番号を使用すること。
 - (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80%とする。
 - (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つき行うこと。
- 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（24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60%とする。
 - (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、電話対応、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、週次、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取り扱わ

ない。

- 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 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 施設登録情報の翻訳

- (ア) 受託者は OCVB から依頼があった場合に施設登録情報の翻訳を行う。
- (イ) OCVB は受託者に各言語（英・繁・簡・韓）最大100件（計最大400件）までの施設登録情報の翻訳を依頼する。
- (ウ) 施設登録情報1件あたり日本語400字程度を想定する。
- (エ) OCVB からの依頼は原則1週間1回とし、1回の件数は施設登録情報20件までとする。
- (オ) 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。
- (カ) 納品形態はデータ納品とする。
- (キ) 翻訳には OCVB 指定のフォーマットを利用し、中には施設名、施設アピール、所在地、営業時間等の情報を記載すること。

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 270日×5媒体＝1350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) 受託者は原則として各市場の特性と嗜好に合わせた1週間分の投稿プランを事前に

計画し、OCVB に前週金曜日（金曜日が休日の場合は木曜日）の 12 時までに提出、許可を得た後に配信する。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) 沖縄の風景写真や食、アクティビティ等の配信をメインのコンテンツとし、キャンペーンやイベント告知等の広告的要素は各言語週 2 本までとする。
- (カ) 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。
- (キ) 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。
- (ク) 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。
- (ケ) 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。
- (コ) 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、深夜時間帯別）に職位別単価（通常時間帯、深夜時間帯別）を乗じた人件費を月例会議で報告すること。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 25 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

「一運営事業」完了報告書

ア 内容

(ア) 平成 25 年 6 月 20 日から平成 26 年 3 月 20 日まで

(イ) 原則 10 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 26 年 3 月 27 日まで

(2) 平成 25 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」分析報告書

ア 内容

(ア) 分析期間は平成 25 年 7 月 1 日から平成 26 年 2 月 28 日までとする。

(イ) 80 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 26 年 3 月 27 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、また予算執行に関する帳票類の確認等を議題として開催するものとする。

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。

(1) 人員配置

ア マネージャー（業務責任者）

- (ア) 15 時間/週 うち通常時間帯 15 時間/週
- (イ) 39 週
- (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/日 うち通常時間帯 8 時間
 - (イ) 274 日間（平成 25 年 6 月 20 日から平成 26 年 3 月 20 日）
 - (ウ) 最大 1 ブース
- ウ WEB スーパーバイザー（WEB 責任者）
 - (ア) 4 時間/日 うち通常時間帯 4 時間
 - (イ) 274 日間（平成 25 年 6 月 20 日から平成 26 年 3 月 20 日）
 - (ウ) 最大 1 ブース
- エ リーダー（現場管理者）
 - (ア) 16 時間/日 うち通常時間帯 14 時間深夜時間帯 2 時間
 - (イ) 274 日間（平成 25 年 6 月 20 日から平成 26 年 3 月 20 日）
 - (ウ) 最大 2 ブース
- オ オペレーター（電話交換手兼 WEB 対応者、1 言語あたり）
 - (ア) 22 時間/日 うち通常時間帯 20 時間深夜時間帯 2 時間
 - (イ) 274 日間（平成 25 年 6 月 20 日から平成 26 年 3 月 20 日）
 - (ウ) 最大 2 ブース
- (2) 配置時間帯

入電件数が増加する 10 時、11 時、17 時はオペレーター1 言語 2 名（3 言語 6 名）を配置し応答率向上に努めること。

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。

平成 25 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 別紙

9.成果品（2）ア（ウ）参照

1. 事業概要

(1) 委託業務の概要

- ア 委託業務の名称
- イ 業務期間
- ウ 業務目的

(2) 委託業務の内容

- ア 外国人観光客向け多言語情報発信コールセンター運営
- イ インターネットを活用した多言語版の情報配信
- ウ その他の運営

2. 外国人観光客向けコールセンター運営実績

(1) 体制構築

- ア 体制図
- イ シフト体制
- ウ 研修実施の実績

(2) 対応実績

- ア 対応件数 総数
 - (ア) 言語別 対応件数推移
 - (イ) 言語別 対応件数割合
- イ 対応件数 問合せツール別
 - (ア) 電話
 - (イ) SNS
 - (ウ) メール
- ウ 問合せツール：電話 対応件数
 - (ア) 言語別対応件数推移
 - (イ) 言語別対応件数割合
 - (ウ) 言語別ユーザー別対応件数割合
 - (エ) 言語別時間帯別対応件数推移
 - (オ) 言語別時間帯別対応件数月別詳細
 - (カ) カテゴリ別対応件数推移

- (キ) カテゴリ別対応件数割合
- (ク) 言語別カテゴリ別対応件数割合
- (ケ) 言語別カテゴリ詳細別対応件数月別詳細
- エ 問い合わせツール：電話 平均対応時間
- (ア) 言語別平均対応時間推移
- (3) 台風・災害時の対応実績
 - ア 台風●●号
 - (ア) 台風の概況
 - (イ) 日別言語別対応件数
 - (ウ) 日別カテゴリ別対応件数
 - (エ) 問合せ内容
 - イ 台風●●号
 - 以下同文
- (4) その他宣伝広報に関わる翻訳対応

3. インターネットを活用した多言語版の情報配信実績

- (1) おきなわ物語お問い合わせフォーム対応実績
 - ア 言語別対応件数推移
 - イ 言語別対応件数割合
- (2) おきなわ物語施設登録情報更新サポート実績
 - ア 言語別対応件数推移
 - イ 言語別対応件数割合
- (3) SNS を活用した多言語による沖縄観光情報配信実績
 - ア 情報配信実績
 - (ア) 各種 SNS への情報配信
 - イ 情報配信による反響等実績 フォロワー数
 - (ア) Facebook 友達数推移
 - (イ) Facebook ファン数推移
 - (ウ) ウェイボーフォロワー数推移
 - ウ 情報配信による反響等実績 訪問者数
 - (ア) Facebook ファンページ訪問者数推移
 - エ 危機管理情報の配信について
 - (ア) 沖縄観光危機管理情報サイトとの連携配信
 - (イ) 沖縄観光コンベンションビューローとの連携配信
 - (ウ) その他、危機管理情報の収集・配信
 - オ 危機管理情報の配信実績
 - (ア) 台風●●号
 - (イ) 台風●●号

4. 事業の成果

- (1) コールセンター運営
- (2) 情報発信運営
- (3) アンケート結果

5. 資料集

(1) コールセンター問合せ内容

- ア 問合せ内容（旅行者・英語）
- イ 問合せ内容（旅行者・中国語）
- ウ 問合せ内容（旅行者・韓国語）
- エ 問合せ内容（海外在住者）
- オ 問合せ内容（観光事業者）
- カ 問合せ内容（病院・警察・消防）
- キ 問合せ内容（トラブル内容）

(2) 沖縄観光情報配信 投稿内容

- ア 言語共通 投稿内容
- イ 言語別 投稿内容
- ウ カテゴリ別 投稿内容