

平成 27 年度 外国人観光客受入体制強化事業
「多言語情報発信・受入サポート事業」委託業務仕様書

1. 委託業務名

平成 27 年度外国人観光客受入体制強化事業「多言語情報発信・受入サポート事業」

2. 委託業務目的

外国人観光客の満足度向上を図るため「外国人観光客向け多言語コンタクトセンター三者間通話通訳サービス及び翻訳と受入サポート事業を行う。三者間通話通訳サービスとは、外国人観光客と一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー（以下 OCVB という）を主とする観光施設事業者等との会話を、委託事業者が 3 地点同時通訳機能を利用し通訳案内するサービスである。

3. 期間及び時間

(1) 期間

ア 契約期間：平成 27 年 4 月 1 日から平成 28 年 3 月 31 日

イ 事業期間：平成 27 年 4 月 1 日 9 時から平成 28 年 3 月 31 日 21 時まで

(2) 時間

ア 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) 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) ISO/IEC27001 認証取得企業

(2) 沖縄県内に本店または支店を有する法人

(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の設置

6. 委託業務の概要

(1) 通訳業務に特化した電話、Skype 対応と関連するコールシステム構築

(2) メール翻訳対応業務

(3) その他 OCVB が指示する翻訳対応業務

(4) 顧客管理システム構築

7. 委託業務内容

(1) 外国人観光客向け多言語コンタクトセンター三者間通話通訳サービス業

ア 外国人観光客からの三者間通話通訳サービスの実施

- イ コール対応言語は、「英語」「中国語」「韓国語」を含む 3 言語以上
- ウ コールセンターの宣伝広報に係る資料及び OCVB が必要と認める資料の翻訳
- エ 三者間通話をスムーズに行うのに必要な OCVB と委託業者間のコールシステムを構築
- オ 電話回線は現行の電話番号（ナビダイヤル）を利用
 - (ア) 電話番号は OCVB が取得したナビダイヤル 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、その月額利用料は委託業者において事業費として計上すること。
 - (ウ) 折り返し電話はナビダイヤル番号を通知。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) チャンネル数は 1 言語 2 チャンネル以上とする。
 - (オ) KPI としてナビダイヤルの応答率を原則月刊 80%とする。
 - (カ) 混雑、時間外アナウンス音声を各言語で提供すること。
 - (キ) 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。
- カ スカイクによる無料通話の環境を構築
 - (ア) スカイク ID、パスワードは OCVB より提示する。
 - (イ) 折り返し電話は相手先スカイク ID への架電のみに限定する。
 - (ウ) 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。
 - (エ) 音声通話のみの対応としビデオ通話は要件としない。
 - (オ) 混雑、時間外のアナウンス音声の提供は要件としない。
 - (カ) スカイクのログイン（9 時）・ログアウト（21 時）を正確に行うこと。
 - (キ) ナビダイヤルとスカイクの受信では、ナビダイヤルを優先することとする。
 - (ク) その他、無料通話アプリ(カカオトーク/微信等)の利用提案があれば追加すること。
- キ オペレーター向けの研修実施及び対応マニュアル等の作成
 - なお研修及び対応マニュアルの内容については OCVB と協議のうえ決定すること。
- ク 問い合わせ回答終了までに、コールセンター業務に関するアンケートを実施。
 - なおアンケートの結果は顧客管理システムと連動していること。

(2) メール対応業務

おきなわ物語（Be.okinawa）問い合わせフォームに受信される問い合わせ対応業務

- ア メール対応言語は、「英語」「繁体字」「簡体字」「韓国語」の 4 言語
- イ 当事業で構築されるシステムフォーマットを利用
 - なおシステムフォーマットについては原文、翻訳文、回答本文、日本語訳、担当者名、受信日時、対応日時の項目を設けることとする。
- ウ 問い合わせ件数は月間 250 件（4 言語）程度。
 - なお対応件数超過分については OCVB と別途協議を行う。
- エ 業務対応は受信から原則 24 時間以内、最大 48 時間以内

(3) その他 OCVB が指示する翻訳対応業務

観光施設情報の翻訳（400 文字×50 ページ程度を想定）を上記業務範囲内において OCVB 指示で対応。翻訳内容、想定文字数超過に関しては OCVB と別途協議の上決定

(4) 顧客管理システム構築

ア コンタクトセンターで対応した情報を登録、管理

イ 登録情報は FAQ データベースとし検索機能を追加

ウ カテゴリ分類ができ単語抽出による言語検索機能の追加

(例) コール分類（受発信結果）、問合せ回答内容、対応日時、オペレーター名等を登録
登録内容は日時、月次報告等で行い項目内容は別途協議の上決定すること。

エ 登録内容の追加、修正、削除が可能であり、その更新記録が表示可能

オ 登録内容は CSV 出力対応

なおアからオのシステム利用時間の制限は設けないものとする。

カ 迅速な対応を実現可能とするデータシステム

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、最新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 27 年度外国人観光客受入体制強化事業「多言語情報発信・受入サポート事業」完了報告書

ア 内容

(ア) 平成 27 年 4 月 1 日から平成 28 年 3 月 31 日まで

(イ) 原則 15 ページ以内で作成

(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 納品携帯

(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 28 年 4 月 10 日まで

(2) 平成 27 年度外国人観光客受入体制強化事業「多言語情報発信・受入サポート事業」分析報告書

ア 内容

(ア) 分析期間は平成 27 年 4 月 1 日から平成 28 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）電子媒体：USB メモリ 1 個

ウ 納期

(ア) 平成 28 年 3 月 31 日まで

(3) 顧客管理システム構築業務

ア 平成 27 年 4 月 1 日の業務開始前までに動作確認は終了

イ 対応記録は、本業務開始日から契約満了日まで適切に管理し契約満了後は OCVB 確認後に適切にデータを削除

ウ 契約満了日を納品日とし、作業完了報告書提出を以て納品完了

10. 会議

原則月 1 回、OCVB が定めた日時、場所で定例会議を開催し受託者にて議事録の作成を行う。なお定例会議は入電件数、応答率等のほか問合せ内容に関する分析内容を報告すること。

11. 危機管理体制

- (1) 停電、システムダウンによる障害発生時（6 時間以内）における、業務継続（リアルタイムマネジメントのアプローチ）、データの信憑性を示す計画書を作成
- (2) 災害、天災など長時間（6 時間以上）にわたる業務中断時の、サービス維持、復旧までの手順、データ保障等の業務再開までの計画書を作成
- (3) その他、業務を継続するうえで想定される問題に対する対応計画を作成

12. 業務体制

人員配置は以下の時間を原則とし日別変動は認める

- (1) 人員配置は 9 時から 21 時の 12 時間
- (2) エスカレーション連絡体制フローを作成し OCVB と共有

13. その他

本仕様書に記載のない事項、並びに記載内容の詳細については OCVB と協議の上決定

14. 業務全般における要件

- (1) 在籍者毎の稼働時間を毎月作成し、日別、月別の人件費確認が可能
- (2) 事業に係るすべての経費の証憑コピーを添付の上、OCVB 指定フォームで報告
- (3) 本業務による成果（対応記録データ含）及び納品物の一切の権利は OCVB に帰属
- (4) 業務にあたり OCVB から提供される資料、貸予品等無断で複写又は複製を禁じる
- (5) 本業務におけるすべての作業において知り得た情報、OCVB が提供した業務上の情報を第三者に開示または漏えいしないこと。またそのために必要な措置を講じる
- (6) その他、業務実施に必要な事項については、OCVB と受託者で協議のうえ定める

本事業は、平成 27 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申し上げます。