**機能要件調査票**

**（「電話対応支援システムの導入及び運用保守業務委託」に係る公募型プロポーザル）**

|  |
| --- |
| 【記載要領】①　各種要件に対する実現可否は、以下表中の「回答」欄にご入力ください。　　なお、回答は次の三段階から選択してください。　　［○］・・・提案時に実現可能　　［△］・・・近い将来に実現可能／代替案での提案　　［×］・・・実現不可②　機能要件で示す内容に対して、直接対応できず代替機能での対応となる場合は、回答を「△」としていただき、回答右側の列に詳細を記載してください。 |

**（調査項目）**

| **番号** | **機能要件** | **必須／****推奨** | **回答** | **代替案の場合における詳細** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| １－１ | 職員はWebブラウザによってテキストデータを確認できること。 | 必須 | 選択 |  |
| １－２ | システム構築は原則物理サーバの設置に拠らず、仮想サーバへの構築が可能であること。 | 必須 | 選択 |  |
| １－３ | 電話機の形態（IP型、モジュラー端子型）によらずシステム利用できること。 | 必須 | 選択 |  |
| １－４ | 画面を最小化した状態やロック画面の状態であってもリアルタイムに音声認識できること。 | 必須 | 選択 |  |
| ２－１ | 児童相談所職員と区民等との通話において、リアルタイムで音声認識かつテキスト変換を行うのが可能であること。 | 必須 | 選択 |  |
| ２－２ | テキスト変換に際しては、区議事録作成支援システムにおいて別途蓄積・チューニングされた変換エンジンを適用できること。 | 推奨 | 選択 |  |
| ２－３ | 本システム導入後においても変換エンジン及びの蓄積及びチューニングが可能であること。 | 必須 | 選択 |  |
| ２－４ | 単語登録について、導入準備段階だけでなく、導入後においても手動又はインポートにより追加できること。 | 必須 | 選択 |  |

| **番号** | **機能要件** | **必須／****推奨** | **回答** | **代替案の場合における詳細** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ３－１ | 事前に指定した条件と音声認識されたテキストに含まれるキーワードを照合するナレッジ連携が可能であること。 | 必須 | 選択 |  |
| ３－２ | 事前に指定した条件と通話音声のテキストデータが一致した時にマニュアル等の参照ができること。 | 必須 | 選択 |  |
| ３－３ | マニュアル等としてポップアップやコマンド実行される際は、ファイルデータ、URLリンク、テキストファイル（コメント表示含む）が登録可能であること。 | 推奨 | 選択 |  |
| ３－４ | 特定のリスクワードに反応するための条件設定が可能であること。 | 推奨 | 選択 |  |
| ３－５ | 電話対応中に上席職員へヘルプ通知（アラート）等による通話モニタリング依頼を発信することが可能であること。 | 必須 | 選択 |  |
| ３－６ | ヘルプ通知の際はヘルプの理由と合わせて通知できること。 | 推奨 | 選択 |  |
| ３－７ | 電話対応中に担当職員と上席職員との間でチャット機能等による相互コミュニケーションが可能であること。 | 推奨 | 選択 |  |
| ３－８ | チャット機能では、マニュアル等資料の送受信ができること。 | 推奨 | 選択 |  |
| ３－９ | 通話モニタリング時は、５名以上の通話テキストが俯瞰的に確認できること。 | 推奨 | 選択 |  |
| ４－１ | 導入調整時に区が示すマニュアル等の登録が可能であること。 | 必須 | 選択 |  |
| ５－１ | 通話終了後のテキストデータについて、コピー及び手動での編集が可能であること。 | 必須 | 選択 |  |
| ５－２ | 通話内容のテキストデータについて、後から検索及び一覧表示が可能であること。 | 必須 | 選択 |  |

| **番号** | **機能要件** | **必須／****推奨** | **回答** | **代替案の場合における詳細** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ５－３ | 通話に対して相談者の電話番号やケース番号など、任意の情報を手動で付与できること。 | 推奨 | 選択 |  |
| ５－４ | 通話終了後、口語特有の表現（不要語）を除外して、音声認識結果テキストを少ない文字数で確認するための要約表示が可能であること。 | 必須 | 選択 |  |
| ５－５ | ユーザーごとに検索したい条件を保存できること。 | 推奨 | 選択 |  |
| ６－１ | ユーザー登録にあたっては、職層等による階層化されたユーザグループが作成可能であること。 | 必須 | 選択 |  |
| ６－２ | ユーザー登録と合わせて、執務室配置などのレイアウト設定が可能であること。 | 推奨 | 選択 |  |
| ６－３ | 登録したユーザグループごとに収録・認識した通話データの閲覧・視聴範囲の設定が可能であること。 | 必須 | 選択 |  |
| ７－１ | システムの継続的運用に必要な保守及び管理を行うこと。 | 必須 | 選択 |  |
| ７－２ | システム導入後において、技術の進展に伴うシステムのアップデート等の提案を行うこと。 | 必須 | 選択 |  |
| ７－３ | システムの利用方法等に関する問合せ体制及び障害申告に係る対応体制を設けること。 | 必須 | 選択 |  |

|  |  |
| --- | --- |
| 事業者名 |  |
| 担当者 | 職 |  |
| 氏名 |  |