

『コールセンターシステム設備（電話交換機）等の設置・供給業務等一式』 調達仕様書（案）に係る意見招請の回答

令和6年1月

日本年金機構
システム企画部

項番	仕様書の該当箇所		区分	意見等内容	回答
	頁	章番号等			
1	調達仕様書 7頁	第1章 調達案件の概要に関する事項 1.7 作業スケジュール	要望	機器納品について、納入拠点により「初期動作確認結果報告書」の検査日が令和7年4月1日予定、「拠点展開完了報告書」の検査日が令和7年9月29日予定となっております。全体作業のスケジュール感等を考慮すると、予定日より前の日程に納入する可能性が高いため、予定日より前での検収についても許容いただけますよう、検討お願いします。	ご要望を踏まえて要求仕様について検討し、本公示にて提示します。
2	調達仕様書 7頁	第1章 調達案件の概要に関する事項 1.7 作業スケジュール	要望	コールセンター機器の切替は段階的に8月23日から実施される要件となっており、お客様対応業務システムへのデータ連携に関する稼働日について令和7年9月16日との記載があります。 IVR機能（PB入力）はお客様対応業務システムに連携しない場合、個別の運用等が必要になるため、IVR機能（PB入力）による再交付自動受付のサービス開始（外部に向けて利用できる状態）については、令和7年9月16日以降の理解でよろしいでしょうか。相違ない場合、その旨を追記いただけますよう、よろしく申し上げます。	ご認識のとおり、お客様対応業務システムへのデータ連携は令和7年9月16日以降となることから、IVR機能(PB入力)による再交付自動受付のサービス開始についても、令和7年9月16日以降を予定しています。ご要望を踏まえて表1.7.1に再交付自動受付の本番稼働日を追記します。
3	調達仕様書 11頁	第3章 情報システムに求める要件に関する事項	要望	第3章システムに求める要件に関する事項より、別紙「要件定義書」の各項目を満たすこと。から、 要件定義書の「表3.1.1.1機能の概要（本システム）」に記載の「・切電前に、通話を終了に対して確認画面が出ること。」の記載を、「・切電前に、通話を終了に対して確認画面が出ることが望ましい。」に変更いただきたい。 ご提案できる製品・ソリューションを増やし、競争性を保つための意見となります。	ご提案を踏まえて要求仕様について検討し、本公示にて提示します。
4	調達仕様書 11頁	第3章 情報システムに求める要件に関する事項	要望	第3章システムに求める要件に関する事項より、別紙「要件定義書」の各項目を満たすこと。から、 要件定義書の「表3.1.1.1機能の概要（本システム）」に記載の「通話内容のテキスト化に際して、個人番号、クレジットカード番号等の情報についてマスキング化を行い情報の隠蔽化の機能を具備すること。」と記載がございますが、システムで100%の確率でマスキングする事はできないため、「高確率で隠蔽化をすること」・「目標とすること」・「個人を特定できない状態にすること」などの記載に変更頂きたい。	ご要望を踏まえて音声テキスト化のマスキングに関する記載を見直し、本公示にて提示します。 なお、音声テキスト化については、機微な情報が含まれる可能性があることから、日本年金機構情報セキュリティポリシーに準拠したシステムとする必要があります。
5	調達仕様書 18頁	第4章 作業の実施内容に関する事項 4.2.1 納品成果物等 表 4.2.1.1納品成果物一覧 項番45	質問	成果物の「情報資産台帳」が、項番41と項番45で重複となっておりますが、こちらは業務内容が異なることから項番41の成果物をアップデートする認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおり、項番45の「情報資産台帳」は項番41の「情報資産台帳」を更新して納品願います。
6	調達仕様書 25頁	第4章 作業の実施内容に関する事項 4.2.4 履行期限	要望	データセンタA及びデータセンタBでの作業開始可能時期をご教示いただきたい。また、現在未定などあれば未定でも構いません。	ご要望を踏まえて要求仕様について検討し、本公示後の閲覧資料にて提示します。

項番	仕様書の該当箇所		区分	意見等内容	回答
	頁	章番号等			
7	調達仕様書 29頁	第5章 作業の実施体制・方法に関する事項 5.2 管理体制 (3)	要望	「当該管理体制を確認する際の参照情報として～実績及び国籍に関する情報の提供を行うこと」との記載がありますが、従事者の国籍は個人情報に当たるため、調査・開示にあたっては本人の同意が必要となります。本人の同意を得るために、「なお、国籍に関する情報の具体的な開示方法・開示範囲等については別途協議するものとする」等、見直しについてご検討をお願いいたします。	国籍に関する情報の確認は、「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準（令和5年度版）」の規定により実施するものであり、主に委託事業者に対して外国政府からの影響を受けるおそれが十分排除されているかなどの点を確認することを求めています。
8	調達仕様書 36頁 【別添 1】要件定義書 49頁	第6章 作業の実施にあたっての遵守事項 6.3.1 情報セキュリティを確保するための体制の整備 (2)⑧ 第4章 非機能要件の定義 4.10.3 情報セキュリティ対策要件 (6)	要望	「機構が求めた場合に、速やかに情報セキュリティ監査を受入れること」、「機構が別途実施する第三者による情報セキュリティ監査に対応すること」とございますが貴機構以外の機密情報も扱っている場合において、無予告での立入監査により守秘義務違反となる可能性があるため、「事前に通知した立入場所・日時等に基づき」の追記等、見直しについてご検討をお願いいたします。	インシデント発生時など緊急を要する事態で機構が通知不要と判断した場合には、事前に通知することなく立入監査を実施致します。 情報セキュリティ監査を機構が求めた場合、速やかに情報セキュリティ監査に対応いたします。
9	調達仕様書 40頁	第7章 成果物の取扱いに関する事項 7.4 検査 (1)	質問	納品するハードウェア、ソフトウェア及び納品成果物の検査における、機構様立ち合いは各納品場所にて実施となる認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおり、原則として、成果物は表 4.2.5.1納品場所一覧に示す場所において引渡し願います。なお、4.2.5 納品場所に記載のとおり、機構が納品場所を別途指示する場合はこの限りではありません。
10	調達仕様書 46頁	第10章 監査に関する事項 (1)	要望	「受託事業者は、機構から立入検査の実施を求められた場合は、予告・無予告に関わらずこれに協力すること。立入監査は履行前、履行中、履行後にそれぞれ行うことがある。」と記載がございますが、貴機構以外の機密情報も扱っている場合において、無予告での立入監査により守秘義務違反となる可能性があるため、「予告・無予告に関わらず」の削除、「事前に通知した立入場所・日時等に基づき」の追記等、見直しについてご検討をお願いいたします。 なお、契約満了後の監査はPJ関係者が解散しているため、監査対象がないことから対象外としていただきますようご検討をお願いいたします。	インシデント発生時など緊急を要する事態で機構が通知不要と判断した場合には、事前に通知することなく立入監査を実施致します。また、立入監査を含む監査の実施時期は、調達仕様書に記載のとおりです。
11	調達仕様書 46頁	第10章 監査に関する事項 (2)、(3)	要望	「(2)受託事業者は、機構が要求した監査項目を準拠できていることが確認できる書類を可能な限り機構へ提出すること。」「(3)前項において、受託事業者の社内規程等のため、書類の提出ができない場合においても、機構が当該書類の閲覧を求めた場合はこれに応じること。」とありますが、と記載ございますが、弊社の社外秘情報は提出困難な場合がございますので、「書類の提出ができない場合においても、機構が当該書類の閲覧を求めた場合は可能な限りこれに応じること。当該書類を提出する場合は、機構は受託事業者と事前に協議の上、秘密保持契約の締結等の必要な措置を講じるものとする。」等、見直しについてご検討をお願いいたします。	(3)に記載のとおり、書類の提出ができない場合、立入検査において、機構が当該書類の閲覧を求める場合があります。
12	【別添 1】要件定義書 15頁	第2章 業務要件の定義 2.2.1 利用者数 表 2.2.1.2システムの利用者数(電話相談等業務受託事業者)（令和5年4月時点） 項番2、3	質問	『項番2 コールセンター拠点 2－1（九州地方）』と『項番3 コールセンター拠点 2－2（九州地方）』の利用者数がまとまっております。これを拠点毎にわけて記載いただけないでしょうか。	要求仕様について検討し、本公示にて提示します。

項番	仕様書の該当箇所		区分	意見等内容	回答
	頁	章番号等			
13	【別添1】要件定義書 15頁	第2章 業務要件の定義 2.2.1 利用者数	要望	「電話チャネルをデータセンタA及びデータセンタBに収容するため、電話チャネル合計数を各データセンタになるべく均等に按分し各コールセンタで受電可能な設備を具備する」旨の記載がありますが、電話チャネル数は、各データセンタに紐づくコールセンター拠点に依存する部分もございます。 コールセンター拠点の配置により、拠点を振分る要件等にも影響する可能性があるため、各データセンタに紐づくコールセンター拠点、及び扱うチャネル数については機構様にて指定いただくよう、お願いします。	可用性を踏まえて受託事業者にて最適な構成をご提案願います。
14	【別添1】要件定義書 17頁	第2章 業務要件の定義 2.4.1 業務の実施・提供時間等	要望	IVR機能（PB入力）の稼働時間は24時間365日を指定されていますが、深夜帯のニーズが不明瞭、データバックアップ処理、お客様対応業務システムとの連携方式の複雑性等を考慮し、費用低減の観点も踏まえ本案件ではサービス時間を8時－22時にてスタートすることを提案します。	ご要望を踏まえて要求仕様について検討し、本公示にて提示します。
15	【別添1】要件定義書 19頁	第3章 機能要件の定義 3.1.1 機能概要 表 3.1.1.1機能の概要（本システム） 通話機能	提案	「切断前に、通話を終了に対して確認画面が出ること」となっておりますが、操作方法が複雑となり、音声テキスト化等との連携にも影響を与えることから、除外いただくことを検討いただけますでしょうか。	ご提案を踏まえて要求仕様について検討し、本公示にて提示します。
16	【別添1】要件定義書 19頁	第3章 機能要件の定義 3.1.1 機能概要 表 3.1.1.1機能の概要（本システム） 電話録音	提案	「録音したファイルを、入電時間、発信者番号、着信先電話番号、通話時間、オペレータ名、オペレータID、コールIDから検索再生ができること。」となっておりますが、コールIDを利用した検索は入力桁数が多く一般的に利用シーンがない機能となることから、除外いただくことを検討いただけますでしょうか。	コールIDは相談事跡及び音声テキスト化データと紐づけることを想定しています。 ご提案を踏まえて要求仕様について検討し、本公示にて提示します。
17	【別添1】要件定義書 19頁	第3章 機能要件の定義 3.1.1 機能概要 表 3.1.1.1機能の概要（本システム） 統計管理	質問	「日次、月次、指定期間の受付件数について、顧客別や問合せ種類別に集計分類可能なこと。」となっておりますが、顧客別は着信先電話番号と認識すればよろしいでしょうか。	ご認識のとおり、顧客別や問合せ種類別に集計分類可能なこととは、着信先電話番号等によりどの要件で受電されたか集計分類可能なことを意図しております。
18	【別添1】要件定義書 19頁	第3章 機能要件の定義 3.1.1 機能概要 表 3.1.1.1機能の概要（本システム） 運用管理	質問	「設定ツールで行った操作を全てログに記録し、システムの運用担当者による操作のトレースができること。」となっておりますが、こちらの運用担当者は受託事業者と認識すればよろしいでしょうか。	ご認識のとおり、システムの運用担当者とは、受託事業者のことです。
19	【別添1】要件定義書 24頁	第3章 機能要件の定義 3.3.2 帳票出力イメージ	質問	「「表3.3.2.1帳票出カイメージ（現行）」を参考に、機構と協議の上、帳票出力を行うこと。」とありますが、更改後のシステムにおいて、表3.3.2.1の使用情報欄に記載されている項目の中で出力不可となるものが含まれている場合も許容いただける認識でよろしいでしょうか。 出力項目を必須とした場合、提案製品の幅を狭めてしまう可能性がありますため、ご教示いただけますでしょうか。	ご意見を踏まえて要求仕様について検討し、本公示にて提示します。

項番	仕様書の該当箇所		区分	意見等内容	回答
	頁	章番号等			
20	【別添1】要件定義書 55頁	第4章 非機能要件の定義 4.11.3 ハードウェア要件 (3)	質問	利用者端末の要件について、各端末のIPアドレスは端末に対して固定でしょうか。また、令和8年1月から令和8年3月にかけて端末の更改が予定されていますが、更改後の前提についても確認させてください。	端末のIPアドレスは固定となっております。 更改を担当する事業者が現時点で未定のため、詳細な設計が決まっておりませんが、現時点では更改後についても端末のIPアドレスは固定となる予定です。
21	【別添1】要件定義書 60頁	第4章 非機能要件の定義 4.11.7 施設・設備要件 (1)	質問	大半のデータセンターが、分電盤に関わる工事（電源増設または切替）は、クリティカル作業となる為、データーセンター側で実施するのが通例ですが、本件に関しては落札者が実施しても良いのでしょうか？ 大半はビル管理会社が一括して、電気の受電および供給状況を把握している為、他ベンダーには工事を実施させないと考えております。改めてご確認の程よろしくお願い致します。	分電盤に関わる工事は、本件の受託事業者にて実施していただく予定です。 詳細は、本公示後の閲覧資料「マシン室に関する資料」にてご提示いたします。
22	【別添1】要件定義書 60頁	第4章 非機能要件の定義 4.11.7 施設・設備要件 (1)	質問	PDUの仕様に関しては、電流値が計測可能であるタイプか電流値が計測不可であるタイプのどちらを選択されますでしょうか。もしご要望あれば追記頂けると助かります。	運用設計を踏まえて受託事業者にて最適な構成をご提案願います。
23	【別添1】要件定義書 60頁	第4章 非機能要件の定義 4.11.8 機器搬入及び設置に係る要件 (1)	質問	同一ラック内配線に関しても、平日夜間または休日での作業実施が原則となりますでしょうか。	受託事業者が納品したラック内における作業については、既存設備及び他システムに影響を与えないものにおいては、その限りではありません。
24	【別添1】要件定義書 60頁	第4章 非機能要件の定義 4.11.8 機器搬入及び設置に係る要件 (1)	質問	養生につきましては、床養生を想定しておりますが相違ありませんでしょうか。	既存設備に損害を与えぬよう、受託事業者にて最適な養生を実施願います。
25	【別添1】要件定義書 61頁	第4章 非機能要件の定義 4.11.8 機器搬入及び設置に係る要件 (1)	要望	ラックの固定方法に関しては、免振装置固定、架台固定、フリーアクセスに直接固定がありますのでデーターセンターまたはオフィスによって異なると思います。恐れ入りますが、各拠点において固定方法を具体的に記載頂けますと助かります。	ご要望を踏まえて要求仕様について検討し、本公示にて提示します。
26	【別添1】要件定義書 66頁	第4章 非機能要件の定義 4.12.3 テスト実施要件 (4) ③	要望	「可用性要件として災害対策が求められる場合」との記載より、本システムにおいて災害対策及び継続業務、災害対策環境（データセンタB）で同期の必要なデータ（被災するデータセンタA内で保管されている音声データや証跡データ等）を明記頂きたい。	ご要望を踏まえて要求仕様について検討し、本公示にて提示します。
27	【別添1】要件定義書 66頁	第4章 非機能要件の定義 4.12.3 テスト実施要件 (4) ③	要望	「可用性要件として災害対策が求められる場合」、要件定義書の「第2章 業務要件の定義」や「第3章 機能要件の定義」等より、災害時継続業務及び機能を明記頂きたい。	ご要望を踏まえて要求仕様について検討し、本公示にて提示します。

項番	仕様書の該当箇所		区分	意見等内容	回答
	頁	章番号等			
28	【別添 1】要件定義書 67頁	第4章 非機能要件の定義 4.12.3 テスト実施要件 (4) ③ 表 4.12.3.4総合テスト概要	要望	現在負荷テストのテスト項目4点目において 現在：「処理可能な最大の業務量（処理量）の限界値を確認する」という記載がございますが、以下の様に修正頂きたい。 修正後：「導入サービス部分の最大の業務量（処理量）の限界値を確認する。」 理由は、負荷試験範囲を明確化することで公平性・競争性を働かせるため。	総合テストについては、「表 4.12.3.3総合テスト観点」及び「表 4.12.3.4総合テスト概要」を参考とし、具体的なテスト内容については、受託事業者にて最適なテスト手法をご提案願います。
29	【別添 1】要件定義書 82頁	第4章 非機能要件の定義 4.16.5 運用業務の内容 (12)	要望	運用業務として、イベント対応の記載がありますが、見積にあたり必要な情報となりますので、想定回数等について記載をお願いします。	提示可能な対応実績回数(予定回数)については、同項目に記載しております。 調達仕様書に記載のとおり、契約終了までのイベント対応(業務改善、ドキュメント改版等)を想定し見積り願います。
30	【別添 1】要件定義書 14頁	第2章 業務要件の定義 2.1.1 業務の範囲	要望	現行の電話番号設定状況について、ボイスワープによる転送等の記載がございますが、本案件における、電話回線事業者と本受託者の作業範囲、分担は以下の想定で相違ないでしょうか。電話回線事業者と本受託者間の対応範囲が不明瞭のため、対応範囲について追記をお願いします。 電話回線事業者；着信先の拠点からの転送含め、データセンタまで 本受託者 ：データセンタから、電話を受ける各コールセンターへ	ご認識のとおり、年金事務所等からの転送を含めお客様の電話からデータセンタまでの電話番号設定が電話回線事業者、データセンタから各コールセンターまでの電話番号設定が本件の受託事業者の作業範囲です。
31	【別添 1】要件定義書 90頁	第4章 非機能要件の定義 4.16.6 保守業務の内容 (11)	要望	データセンターまたはテナントビルの原状回復（ラック設置によるアンカーボルトの穴埋め）は、データセンター側またはビル管理会社から指示される事が多々ありますので、今回はどの様にすれば良いか？具体的に記載頂けますと助かります。	ご要望を踏まえて要求仕様について検討し、本公示にて提示します。
32	【別添 1】要件定義書 28頁	第3章 機能要件の定義 3.6.1 物理インタフェース 表 3.6.1.1物理インタフェース一覧(本番環境) 項番2	提案	IP公衆網の構成に関し、冗長性確保しつつ、且つ効率性と汎用性を高めるため、下記の内容を提案させていただきます。 【提案文案】 （各データセンタ×IPVoice対応回線（200Mbps）×2本） 以下、いずれかの方法にて調達すること。 ・NTTCom IP Voiceで認定されているSBCについて受託事業者にて調達すること ・NTTCom IP Voice認定が取れていない場合は、VoIP-GW装置でのPRI接続を想定し、IP Voice側で提供されるVoIP GWの機器種別と台数について提案すること。なお、対向となるPRI接続するVoIP-GW装置は受託事業者側で調達すること。	ご提案を踏まえて要求仕様について検討し、本公示にて提示します。
33	【別添 1】要件定義書 37頁	第4章 非機能要件の定義 4.5.1 可用性要件 表 4.5.1.1可用性に係る目標値 項番1	提案	停止対象となるサービスを明確にしたいと、下記のように定義をいただけないでしょうか。 「停止対象となるサービスは通話機能、統計機能、音声テキスト化機能、通話録音機能の停止とする」	本システムにて提供される機能が対象となるため、当該要求を満たすために必要となる最適な構成をご提案願います。
34	【別添 2】関連事業者との役割分担表	項番85	提案	本番用端末のインストール資材に対する固有情報（パラメータ）の設定作業者についても、定義いただけないでしょうか。	4.11.5 ソフトウェア要件 （1）ソフトウェアに関する前提事項⑩に示すとおり、インストールに必要な資材は「3.6.2システムインタフェース」に示す共通基盤システムの端末管理機能で配信及びインストール可能な資材を作成願います。 なお、手動等でインストールが必要な場合は、受託事業者の責にて対応を検討願います。