

平成18年12月8日

## 奈良市市役所コールセンター

市民などからの市役所への問い合わせを一元化し、夜間や休日、市役所の閉庁日でも電話やFAXで各種の問い合わせが気軽にできる新しい問い合わせ窓口を構築し、市民満足度の向上やデジタルデバイドの解消、職員の業務の効率化を図ることを目的に設置、運営を行います。

### 1. コールセンター開設状況

市町村での本格運営としては、全国で16番目、中核市では5番目、近畿では3番目の開設となります。

### 2. 運営予定

試行運営： 開始時期 平成19年3月1日  
          運営時間 土日・祝日を除く、9時から17時まで  
本格運営： 開始時期 平成19年5月1日  
          運営時間 年中無休、8時から21時まで  
                  ただし、FAXは24時間受信

### 3. 委託企業選定

今回の企業選定は、「公募型プロポーザル方式」により実施し、複数企業による連合体(コンソーシアム)3者の参加表明と提案書の提出をいただきました。

「奈良市市役所コールセンター構築及び運營業務委託業者選定委員会」において委託企業の選定を行い、交渉権第1位、第2位、第3位の企業の選定を行いました。

選定委員会では、各参加表明企業からの提案書について、平成18年11月15日に提案書に関するヒアリング(提案者からのプレゼンテーションと質疑応答)を行い、同月16日に選定結果の報告を受け、同月20日に各参加表明企業あて決定の通知をいたしました。

### 4. 進捗状況

現在、交渉権第1位に決定した企業との間で、契約締結に向けた交渉が最終段階を迎えています。

#### 問い合わせ先

奈良市 企画部 市民参画課

〒630-8580 奈良市二条大路南一丁目1番1号

電話：0742-34-1111 内線2220~2223

0742-34-4869 (FAX・直通)

Eメール：[siminsankaku01@city.nara.lg.jp](mailto:siminsankaku01@city.nara.lg.jp)