

大阪市 CX サービスデザイン推進事業に関する RFI 実施要領

1 RFI 実施期間

公開日から回答提出期限までを本 RFI の実施期間とします。

実施期間：公開～令和 8 年 8 月 21 日（金）17 時 00 分

2 参加申込方法

本情報提供依頼に参加される場合は、「大阪市 CX サービスデザイン推進事業(RFI)参加申込書」に必要事項を記入・添付のうえ、本文に担当者名及び担当者連絡先を記載し、電子メールにてお送りください。

参加申込をいただいた方には、関係資料を電子メールにて交付します。

- ・参加申込期限：令和 8 年 8 月 10 日（月）17 時 00 分
- ・提出先：「7 情報提供の方法（4）提出先」参照
- ・メール件名：【CX_RFI】参加申込（会社名）
- ・参加申込後の貸与資料：本事業説明資料及び関連資料

3 RFI 実施の背景・目的

（1）背景

本件は、CX サービスデザイン推進事業において必要となるシステム構成、サービス内容、BPO を含む業務運営体制、運用方法、実現可能性、費用及び導入・業務開始スケジュール等について、事業者から広く情報提供を受けることを目的として実施するものです。

令和 8 年度は 2 回の RFI を予定しており、本件は第 1 回 RFI に当たります。なお、各システムは段階的にリリースすることを想定しています。本 RFI では、この前提を踏まえてご回答ください。

（2）第 1 回 RFI の目的

第 1 回 RFI は、現時点で想定している構想、ユースケース及び主要論点を前提に、システム開発、運用及び BPO を含む業務運営に係る基礎情報を幅広く収集し、令和 9 年度以降の事業計画及び調達準備の検討に活用することを目的として実施します。

そのため、本市は特に次の観点を重視します。

- ・各種要件の実現可能性を把握すること
- ・全体事業費や 1 次リリース・2 次リリースに関連する費用を早期に把握すること
- ・第 2 回 RFI で精査すべき論点、前提条件及び制約条件を整理すること
- ・調達単位（システムごとの契約のまとめり/1 次リリースと 2 次リリースの契約のまとめり）の在り方を検討すること

（3）第 2 回 RFI の目的（令和 8 年 11 月頃予定）

第 2 回 RFI は、第 1 回 RFI の結果を踏まえ、システム要件、業務要件、運用要件や前提条件を精緻化したうえで、その影響を確認するとともに、調達予定価格及び調達条件の検討に必要な情報を収集することを目的として実施します。

そのため、本市は特に次の観点を重視します。

- ・第 1 回 RFI の実施後に精緻化した要件が、費用、体制、スケジュール、システム構成及び業務運営体制に与える影響を把握すること
- ・調達単位ごとの切り分けの妥当性を確認すること
- ・調達を見据えた粒度で費用情報を把握すること
- ・調達仕様書、要件定義及び積算条件等に反映すべき前提条件を整理すること

4 本紙・別冊・別紙の構成及び確認方法

将来的にシステム単位で分割した調達を行うことを想定しているため、具体的な要件は想定する調達単位ごとに別冊として整理しています。本 RFI のドキュメント構成は以下のとおりです。

（1）本紙の位置づけ

本紙は、事業全体の目的、スケジュール、システム構成等、全調達に共通する内容を整理したものです。

（2）別冊の位置づけ

別冊は、現時点で想定する調達単位ごとの見積依頼資料です。別冊では、システム概要、前提条件、各種要件、スコープ、他システムとの連携方針等を整理しています。

(3) 別紙の位置づけ

別紙は、別冊を補足する資料です。機能要件等の各種要件を個別テーマごとに整理しています。

(4) 回答書の位置づけ

回答書には、各調達単位のサマリとなる回答書と、各調達単位の別冊に付随する回答書があります。各調達単位のサマリとなる回答書には、年度別、費用区分別（イニシャル/ランニング等）の金額サマリを記載してください。各調達単位の別冊に付随する回答書は、別冊に記載の内容に則り、各年度・費用区分ごとの見積金額、前提条件、想定体制、想定スケジュール等を取りまとめる資料として位置づけています。

(5) 確認方法

まず本紙をご確認のうえ、次に別冊をご確認ください。必要に応じて別紙もご参照ください。本紙、別冊及び別紙の内容に不明点がある場合は、「8 情報提供依頼に係る質問」に従い、質問票を提出してください。

(6) RFI 申込後に貸与する関連資料一覧

RFI のお申込み後、貸与させていただく関連資料は以下の通り。

対象	関連資料
共通	02_本紙
	03_回答書（サマリ）
総合サービスポータル	04_別冊_総合サービスポータル
	04_別紙_総合サービスポータル（一式）
	04_回答書_総合サービスポータル（一式）
応対管理システム（行政 CRM）・電話基盤等	05_別冊_応対管理システム（行政 CRM）・電話基盤等
	05_別紙_応対管理システム（行政 CRM）・電話基盤等（一式）
	05_回答書_応対管理システム（行政 CRM）・電話基盤等（一式）
コンタクトセンター BPO	06_別冊_コンタクトセンターBPO
	06_回答書_コンタクトセンターBPO（一式）
AI 基盤	07_別冊_AI 基盤
	07_別紙_AI 基盤（一式）
	07_回答書_AI 基盤（一式）
その他	RFI に関連する本市規程・ガイドライン等

5 情報提供にあたっての前提

本 RFI へのご回答にあたっては、別冊に示す内容を十分に確認してください。

(1) 要件への対応

別冊に記載する各種要件等のうち、対応が困難な要件がある場合は、該当箇所及びその理由を明示したうえで、修正案又は代替案をご提案ください。

また、単独の製品、サービス又は BPO 業務のみで要件を満たせない場合であっても、他システム、他サービス又は他業務との組み合わせにより対応可能なときは、その構成、役割分担及び前提条件を明記してください。

(2) 見積対象期間

見積対象期間は、令和 9 年度から令和 17 年度までとします。本期間は、各システムのリリース又は各業務の開始後、一定期間のシステム運用・保守及び BPO 業務運営を含むよう設定したものです。事業全体の効果試算（投資対効果の評価）に用いるため、全調達共通の期間として定めています。

(3) 見積の記載単位

見積金額は、千円単位で記載してください。なお、精緻な積算が困難な場合は、前提条件を明記したうえで、概算による回答も可能です。

(4) 回答の粒度

第1回RFIでは、1次リリース及び2次リリースに関わる範囲について、具体的な構成、対応範囲、前提条件、想定体制及び費用への影響が分かる粒度でご回答ください。3次リリース以降については、概括的な回答でも差し支えありません。

6 提供を求める情報

各種要件の実現可能性や年度別及び費用区分別（イニシャル/ランニング等）の見積金額、その前提条件、想定体制・スケジュール、ソリューション等の情報をご提供ください。また、システムのリリースにおいて1次リリースと2次リリースを一括調達とする場合と分割調達とする場合のメリット・デメリット・リスクに関する情報をご提供ください。

なお、詳細は別冊をご参照のうえ、情報提供をお願いします。

7 情報提供の方法

(1) 回答様式

ご回答は、本紙及び別冊に定める指定様式により提出してください。

補足資料は、任意様式で提出いただいて差し支えありません。

ただし、補足資料を提出する場合は、どの回答項目に対する補足資料であるかを明記してください。

(2) 提出期限

提出期限：令和8年8月21日（金）17時00分

※提出が遅れる場合は、事前に担当までご相談ください。

(3) 回答方法

回答資料は、提出期限までに下記提出先へ電子メールにて送付してください。

ファイル容量が10MBを超える場合は、事前に担当までご相談ください。

また、提出いただく指定のファイルは、PDF形式としないようお願いします。任意様式の場合はPDF形式での提出も可能です。

なお、費用回答については、精緻な積算が困難な項目がある場合、一部の項目について概算見積による回答でも差し支えありません。その場合は、概算である旨、前提条件及び精度に影響を与える事項を明記してください。

(4) 提出先

- ・宛先（TO）： bb0010@city.osaka.lg.jp
- ・担当部署： 大阪市デジタル統括室 DX 推進担当
- ・担当者： 松村、板、田中
- ・メール件名： 【CX_RFI】 回答提出（会社名）

8 情報提供依頼に係る質問

本件に関する質問がある場合は、所定の質問票へ質問内容を記入・添付のうえ、本文に担当者名及び担当者連絡先を記載し、電子メールにてお送りください。なお、質問内容が本件に関連しない場合は、回答できないことがあります。いただいた質問は本市にて内容を確認のうえ、順次回答いたします。

質問票につきましてはRFIのお申込み後に様式をご提供させていただきます。

- ・質問受付期限： 令和8年8月13日（木）17時00分
- ・提出先（TO）： 「7 情報提供の方法（4）提出先」参照
- ・提出先（CC）①： jp_osaka-cx-pwc@pwc.com
- ・提出先（CC）②： osk_servicedx_ts@tohmatu.co.jp
- ・メール件名： 【CX_RFI】 質問票（会社名）
- ・参加申込後の貸与資料： 本事業説明資料及び関連資料

9 秘密保持・取扱注意

(1) 秘密保持

・本件に関連して開示する資料のうち、取扱注意又は非公表と明示した情報については、本件検討以外の目的に使用しないでください。

・また、第三者への開示、転載、再配布その他これらに類する行為は行わないでください。

(2) 取扱注意

- ・回答資料に機微情報、秘密情報又は対外秘情報を含む場合は、その旨及び該当箇所を明示してください。
- ・提出資料は、各事業者の責任において適切に管理してください。
- ・本市が提供する参考資料については、本件への回答検討の目的に限って使用してください。

10 留意事項

- ・情報提供いただいた事業者に対し、デモ、ヒアリング、業務運営体制又は処理プロセスに関する説明をお願いする場合があります。
- ・情報提供依頼に関する回答、提案等については、本件検討の目的以外には使用しません。また、本 RFI への参加又は回答の有無は、今後の調達における評価又は選定に影響しません。
- ・本 RFI への参加及び回答に要する費用は、各事業者の負担とします。
- ・提出いただいた資料に関しては返却いたしかねますのでご了承ください。
- ・参加申込をいただいた方に対して貸与する資料は、本件への回答以外の目的には使用しないでください。また、本件検討終了後は、速やかに廃棄してください。
- ・本件は、現時点の構想、想定ユースケース及び主要論点を前提とした情報収集であり、今後の検討状況に応じて、前提条件、対象範囲、調達単位及びシステム・BPO の役割分担等を見直す場合があります。

11 スケジュール（RFI 公開～回答提出）

現時点で想定するスケジュールは、以下のとおりです。

- ・参加申込の受付期限 : 令和 8 年 8 月 10 日（月）17 時 00 分
- ・質問受付期限 : 令和 8 年 8 月 13 日（木）17 時 00 分
- ・RFI 回答提出期限 : 令和 8 年 8 月 21 日（金）17 時 00 分
- ・第 2 回 RFI 公開 : 令和 8 年 11 月（予定）

以上