

質問回答書

回答日：令和8年4月13日

案件名称：令和8年度総合サービスポータル及びコンタクトセンターシステム等検討支援業務委託

項番	資料名称	該当頁	該当項目	質問内容	回答
1	資料2:業務委託仕様書	1	2 背景及び業務目的 (3) 令和7年度検討内容 ①CXサービスブランドデザイン及び第1期実行計画の策定・公表予定	「個別サービス分野」の本格検討は令和8年度と理解しております。 令和7年度の検討については、『大阪市CXサービスデザイン第1期実行計画(共通分野)(素案)(詳細版)』P119に記載のとおり、9分野の選定および推進優先度の定義等が行われ、当該検討結果は同資料P119～P126に整理された内容が全量であるとの理解をしておりますが、相違ございますでしょうか。(個別サービス分野における令和7年度の検討状況と検討結果をご確認したいという意図です。)	個別サービス分野(施策分野)の種類は、貸与資料「大阪市CXサービスデザイン第1期実行計画(共通分野)(素案)(詳細版)』P120に記載のとおりです。 なお、同資料P119に記載の優先度は、令和7年度検討素案であり、効果的な推進に向けて検討支援いただくこととなります。 また、施策分野(個別サービス分野)の検討結果については、同資料P122の推進スケジュールを施策分野別の形式的な素案まで作成しています。
2	資料2:業務委託仕様書	2	2 背景及び業務目的 (3) 令和7年度検討内容 ②各事項の検討内容	「20ペルソナ」とは、『別添1:大阪市CXサービスブランドデザイン(基本方針・共通分野)(案)』P13に記載の「都市型共働き世帯」「転入子育て世帯」～「再訪した観光客」の合計20パターンを指すとの理解でよろしいでしょうか。 (「20ペルソナ」の詳細についてご教示いただきたいという意図です。)	ご認識のとおりです。
3	資料2:業務委託仕様書	3	5 業務内容	「関係事業(次世代行政サービス委託並びにデジタル統括室の基盤関連事業、AI活用推進事業及びデータ活用推進事業やデジタル統括室、関係所属関連事業など)の関係者・受注者(以下「本事業関係者」という。)と相互連携をすること。」について、本事業と関係する具体的な事業名や委託名をご教示いただけますでしょうか。 また、AI活用及び行政ナレッジベースに関する関連事業との検討・調整や、個別サービス分野の施策・事業に係る関係所属関連事業との検討・調整は「次世代行政サービス推進実行支援業務委託」側の委託が担うものと理解しておりますが、本委託が「関係事業(次世代行政サービス委託並びにデジタル統括室の基盤関連事業、AI活用推進事業及びデータ活用推進事業やデジタル統括室、関係所属関連事業など)の関係者・受注者(以下「本事業関係者」という。)と相互連携をすること」が必要となる具体的なシーンをご教示いただけますでしょうか。	「本事業関係者」の範囲については、業務委託仕様書5「業務内容」に記載の本市の全庁的な取組のほか、関係所属関連事業として、貸与資料「大阪市CXサービスブランドデザイン(施策分野)(素案)』P128に記載の施策分野(個別サービス分野)の関係所属の施策・事業が対象となります。 なお、施策分野の事業については、各事業の所属・所管課を中心に、デジタル統括室所属支援担当職員が支援して検討を進め、対象施策・事業を定めることとしており、本業務委託の検討対象(総合サービスポータル/コンタクトセンター(応対管理システム(行政CRM)を含む)/職員ポータル)と関連する場合は、相互に連携をして検討を支援いただくこととなります。 また、AI活用及び行政ナレッジベースに関する関連事業との検討・調整、個別サービス分野の施策・事業に係る関係所属関連事業との検討・調整について、本委託と連携が必要となる要素は概ね次のとおり想定しています。 ・AI活用及び行政ナレッジベース;総合サービスポータル/コンタクトセンター(応対管理システム(行政CRM)を含む)/職員ポータルにおけるAI活用及び行政ナレッジベースに関連する機能の要件検討 ・個別サービス分野の施策・事業;総合サービスポータル/コンタクトセンター(応対管理システム(行政CRM)を含む)/職員ポータルにおける各所属の施策・事業に関連する機能の要件検討
4	資料2:業務委託仕様書	6	5 業務内容 (1) 利用者ポータル企画構想の精緻化・要件検討 ①最新技術動向・事例調査	R7時点で調査が行われている理解ですが、R7の調査との位置づけの違いを明確化するべく、R8にて継続して調査を行う目的や調査観点・対象の想定をご教示ください。また、R7時点で既に調査されている内容があればご教示ください。	令和7年度の調査内容を踏まえつつ、当該分野の技術動向の進化が速いため、最新の各種技術動向や関連情報の収集等により、効果的な要件検討を支援いただくこととなります。
5	資料2:業務委託仕様書	4	5 業務内容 (1) 利用者ポータル企画構想の精緻化・要件検討 ②第1次利用者ポータル及び周辺機能との連携に係る要件検討	「本市の総合的利用者接点となる統合デジタルサービスとして、メインシナリオ・体験設計(ユーザーのある重要な利用者ポータル利用シーンとその利用時の体験の定義)を行うこと。」さらに、検討したメインシナリオ及び体験設計を実現するために必要なサービスの洗い出し及び機能を検討した上で、利用者ポータルのキーとなる機能の概要を設計すること。また、検討したメインシナリオ・体験を実現するために必要なデータを整理すること。」とあります。これらメインシナリオ・サービスデータの整理にあたっては、デジタル統括室が主導する共通サービス分野だけでなく、各所属が主導する個別サービス分野の「施策・事業」の検討がインプットとして重要になると理解しています。一方、個別サービス分野の「施策・事業」を各所属部署と連携・調整して検討する役割は、並行して調達されている「次世代行政サービス推進実行支援業務委託」側の業務委託仕様書に定義されていると理解しています。 この前提を踏まえ、以下3点を教示ください。 ①「次世代行政サービス推進実行支援業務委託」と本委託の関係性として、本委託におけるメインシナリオ・サービスデータの整理は、「次世代行政サービス推進実行支援業務委託」側の検討をインプットに実施するという理解で正しいでしょうか。 ②1点目が認識相違ない場合、個別サービス分野の「施策・事業」の検討について、「次世代行政サービス推進実行支援業務委託」側から提供されるアウトプットは具体的にどのようなものでしょうか。 ③1点目が認識相違ない場合、個別サービス分野の「施策・事業」の検討について、「次世代行政サービス推進実行支援業務委託」側からアウトプットが提供される時期はいつになりますでしょうか。(別添2:大阪市CXサービスデザイン第1期実行計画(共通分野)P46の令和8年度実施スケジュールにおいて、本委託の利用者ポータルに係る全体方針設計が6月後半から着手される計画になっているため、整合性を確認させてください。)	ご質問の3点については、次のとおり支援いただくこととなります。 ①本委託におけるメインシナリオ・サービスデータの整理は、まず、共通サービス分野において検討を実施し、並行して「次世代行政サービス推進実行支援業務委託」側において個別サービス分野の「施策・事業」を各所属・部署と連携・調整した検討内容を連携して検討を実施することとなります。 ②1点目は認識は上記①のとおりとなりますが、個別サービス分野の「施策・事業」の検討について、「次世代行政サービス推進実行支援業務委託」側から提供されるアウトプットは、施策・事業の実現に必要なサービス・機能の概要に関する内容となります。なお、項番3の回答のとおり、総合サービスポータル/コンタクトセンター(応対管理システム(行政CRM)を含む)/職員ポータルにおける各所属の施策・事業に関連する機能の要件検討において、適宜、本事業関係者と連携いただきます。 ③1点目の認識は上記①のとおりとなり、まず、共通サービス分野において検討を実施し、「別添2:大阪市CXサービスデザイン第1期実行計画(共通分野)P46の令和8年度実施スケジュールのうち全体PMOにおける、「デジタル統括室以外の各所属施策・事業の具体化検討支援」の進捗に応じて、適宜、連携を想定しています。
6	資料2:業務委託仕様書	4	5 業務内容 (1) 利用者ポータル企画構想の精緻化・要件検討 ②第1次利用者ポータル及び周辺機能との連携に係る要件検討	「本市の総合的利用者接点となる統合デジタルサービスとして、メインシナリオ・体験設計(ユーザーのある重要な利用者ポータル利用シーンとその利用時の体験の定義)を行うこと。」とありますが、本記載の通り、「重要な」利用シーンを特定して整理を行うものであり、20ペルソナの全量に対して網羅的にシナリオ・体験を洗い出すことは求められていない認識ですが、相違ありませんでしょうか。	概ねご認識のとおりですが、各ペルソナの特性を捉えたいうえ、総合的な利用者接点となるよう、利用者の体験・体験価値及び全体最適化の観点から、メインシナリオ・体験設計の検討を支援いただくこととなります。
7	資料2:業務委託仕様書	4	5 業務内容 (1) 利用者ポータル企画構想の精緻化・要件検討 ②第1次利用者ポータル及び周辺機能との連携に係る要件検討	「全体方針設計にあたっては、効果検証のため、ユーザーテスト、アクセシビリティ検証、モニター評価等の実施も検討すること。」とありますが、効果検証の対象は何を指しているのか明示いただけますでしょうか。 通常ユーザーテストやモニター評価等はシステム開発後に実施するケースが多い認識のため、本章の内容に対してどの部分の「効果検証」を検討すべきと示されているのか、確認させてください。	当該仕様内容の記載内容の直後に、「なお、利用者ポータルは、下記の方針に則して要件の検討を行うこと。」としており、ユーザーテスト、アクセシビリティ検証、モニター評価等に関して、全体方針設計において十分検討の上、ダーティープロトタイプ等により、利用者目線による機能性・利便性や費用対効果等に関する効果検証の必要性を検討することを想定しています。
8	資料2:業務委託仕様書	5	5 業務内容 (1) 利用者ポータル企画構想の精緻化・要件検討 ②第1次利用者ポータル及び周辺機能との連携に係る要件検討	「令和7年度末までに、各種アプリ・サービスが共通ID基盤を活用し、ID連携やデータ連携及びPIA運用方法等を定めた、システム所管(市内部・外郭団体等)やベンダーが確認・準拠する共通ID・統合デジタルサービスガバナンスガイドライン」を作成している。」とありますが、上記ガイドラインについて貸与資料として追加で提供いただくことは可能でしょうか。	「共通ID・統合デジタルサービスガバナンスガイドライン」については、令和7年度に素案を作成し、令和8年度の総合サービスポータルの要件検討を踏まえて策定する予定としています。 なお、貸与資料については追加できませんが、本業務受注者には契約締結後に関係資料を提供します。

項番	資料名称	該当頁	該当項目	質問内容	回答
9	資料2:業務委託仕様書	6	5 業務内容 (2) コンタクトセンター・ 応対管理システム(行政CRM)企画構想の精緻化・要件検討 ①本市の現状調査(各コールセンター・問合せ関連部署、ベンダー調査)	「現在、本市ではなにお総合コールセンターに加えて施策ごとに複数のコールセンターが存在するほか、電話(アナログを含む)や一部WEB問合せ、メール等の複数のチャネルが存在する。」と記載ありますが、貴市に存在している複数のコールセンター、複数のチャネルについて一覧をご教示ください。	ご質問の内容については、仕様書記載のとおり本市の現状調査が役務となりますので、現時点においては、本市ホームページ等でご確認ください。
10	資料2:業務委託仕様書	6	5 業務内容 (2) コンタクトセンター・ 応対管理システム(行政CRM)企画構想の精緻化・要件検討 ①本市の現状調査(各コールセンター・問合せ関連部署、ベンダー調査)	R7時点で既に調査されている内容があればご教示ください。R8にて調査すべき対象を明確にするためのご質問となります。 例: ・2次対応・3次対応・運用管理者として関わる人数(委託先会社別、部署別など) ・コールリブーン別の応対数と転送数 ・どのような場合に転送となるかの判断基準と転送先 ・AI対応に活用可能な既存のナレッジ(社外FAQなど)の種類とボリューム ・各システム(CRM、CRM⇄連携システム)の1日あたりのデータ通信量とトランザクション量 など	令和7年度は、他都市のコンタクトセンター事例やCRMシステム事例等の情報収集を実施しており、質問の例に記載の内容を含めて、令和8年度において支援いただくこととなります。
11	資料2:業務委託仕様書	6	5 業務内容 (2) コンタクトセンター・ 応対管理システム(行政CRM)企画構想の精緻化・要件検討 ②最新技術動向・事例調査	R7時点で調査が行われている理解ですが、R7の調査との位置づけの違いを明確化すべく、R8にて継続して調査を行う目的や調査観点・対象の想定をご教示ください。また、R7時点で既に調査されている内容があればご教示ください。R8にて調査すべき対象を明確にするためのご質問となります。 例: ・文字起こしの精度を高めるための音声認識技術や辞書データの有効ソリューション ・LGWANのNW帯域逼迫を回避・抑制する事例/ソリューション など	令和7年度は、他都市のコンタクトセンター事例やCRMシステム事例等の情報収集を実施しており、質問の例に記載の内容を含めて、令和8年度において支援いただくこととなります。
12	資料2:業務委託仕様書	8	5 業務内容 (2) コンタクトセンター・ 応対管理システム(行政CRM)企画構想の精緻化・要件検討 ④応対管理システム(行政CRM)及び周辺機能との連携に係る要件検討	「ア、全体方針設計」の中で、『実機の技術検証』が言及されていますが、実機の検証にあたっては、貴市のシステム環境(本番環境は難しいかと存じますが、存在するようであれば検証環境やステージング環境など)やネットワーク環境と接続・連携することは可能でしょうか。あるいは求められておりますでしょうか。	本市の情報ネットワーク・基盤における実現性の検討が必要であるため、実機検証において本市システム検証環境・ネットワーク環境との接続が望ましいと考えますが、その実施の可否については現時点では未定です。
13	資料2:業務委託仕様書	10	5 業務内容 (2) コンタクトセンター・ 応対管理システム(行政CRM)企画構想の精緻化・要件検討 ⑤コンタクトセンター(拠点整備や人員計画等)の企画構想	人員計画の策定にあたってはオムニチャネル化やAI活用にあたっての効果を踏まえ、人数(2次対応オペレータ数など)の縮小も含まれますでしょうか。それによって調査・検討すべきスコープが変わるため、ご質問した次第です。また、人数の縮小が含まれる場合は、参考として現状における平均・最大の呼量及び配置オペレータ数をご教示いただくことは可能でしょうか。	コンタクトセンターの人員計画の策定にあたっては、ご認識のとおり、オムニチャネル化やAI活用による効果を踏まえた検討を支援いただくこととなります。 なお、現状、本市では、各所属・部署の電話番号を公表しており、総合コールセンターを通じて受電が多く存在するため、本市全体の呼量等をお答えすることはできません。 なお、大阪市総合コールセンター等の令和5年度受付実績は下記本市ホームページにおいて公表していますので、参考してください。 https://www.city.osaka.lg.jp/seisakukikakushitsu/page/0000486963.html
14	資料2:業務委託仕様書	10	5 業務内容 (3) 職員ポータル企画構想の精緻化・要件検討 ①最新技術動向・事例調査	R7時点で調査が行われている理解ですが、R7の調査との位置づけの違いを明確化すべく、R8にて継続して調査を行う目的や調査観点・対象の想定をご教示ください。また、R7時点で既に調査されている内容があればご教示ください。	令和7年度の調査内容を踏まえつつ、当該分野の技術動向の進化が速いため、最新の各種技術動向や関連情報の収集等により、効果的な要件検討を支援いただくこととなります。
15	資料2:業務委託仕様書	10	5 業務内容 (3) 職員ポータル企画構想の精緻化・要件検討 ③第1次職員ポータル及び周辺機能との連携に係る要件検討	本市の総合的行政サービス企画・管理システムとして、本市バックオフィスDXによる共通内部管理事務分野の職員ポータルの検討との連携・調整などを含め、メインシナリオ・体験設計(ニューズのある重要な職員ポータル利用シーンとその利用時の体験の定義)を行うこと。さらに、メインシナリオや体験を実現するために必要なサービスの洗い出し及び機能を検討した上で、職員ポータルのキーとなる機能の概要を設計すること。 また、検討したメインシナリオ・体験について、副本DBの設計やデータ連携方式検討に向けて、マイナンバー利用事務系にて管理しているデータのうち、サービス提供において必要なデータを整理することとあります。これらメインシナリオ・サービスデータの整理にあたっては、デジタル統括室が主導する共通サービス分野だけでなく、各所属が主導する個別サービス分野の「施策・事業」の検討がインプットとして重要になると理解しています。一方、個別サービス分野の「施策・事業」を各所属部署と連携・調整して検討する役務は、並行して調達されている「次世代行政サービス推進実行支援業務委託」側の業務委託仕様書に定義されていると理解しています。 この前提を踏まえ、以下3点をご教示ください。 ・「次世代行政サービス推進実行支援業務委託」と本委託の関係性として、本委託におけるメインシナリオ・サービスデータの整理は、「次世代行政サービス推進実行支援業務委託」側の検討をインプットに実施するという理解で正しいでしょうか。 ・1点目が認識相違ない場合、個別サービス分野の「施策・事業」の検討について、「次世代行政サービス推進実行支援業務委託」側から提供されるアウトプットは具体的にどのようなものでしょうか。 ・1点目が認識相違ない場合、個別サービス分野の「施策・事業」の検討について、「次世代行政サービス推進実行支援業務委託」側からアウトプットが提供される時期はいつになりますでしょうか。(別添2:大阪市CXサービスデザイン第1期実行計画(共通分野)P46の令和8年度実施スケジュールのうち全体PMOにおける、「デジタル統括室以外の各所属施策・事業の具体化検討支援」の進捗に応じて、適宜、連携を想定しています。)	ご質問の3点については、次のとおり支援いただくこととなります。 ①本委託におけるメインシナリオ・サービスデータの整理は、まず、共通サービス分野において検討を実施し、並行して「次世代行政サービス推進実行支援業務委託」側において個別サービス分野の「施策・事業」を各所属・部署と連携・調整した検討内容を連携して検討を実施することとなります。 ②1点目の認識は上記①のとおりとなりますが、個別サービス分野の「施策・事業」の検討について、「次世代行政サービス推進実行支援業務委託」側から提供されるアウトプットは、施策・事業の実現に必要なサービス・機能の概要に関する内容となります。なお、項番3の回答のとおり、総合サービスポータル/コンタクトセンター(応対管理システム(行政CRM)を含む)/職員ポータルにおける各所属の施策・事業に関連する機能の要件検討において、適宜、本事業関係者と連携いただきます。 ③1点目の認識は上記①のとおりとなり、まず、共通サービス分野において検討を実施し、「別添2:大阪市CXサービスデザイン第1期実行計画(共通分野)P46の令和8年度実施スケジュールのうち全体PMOにおける、「デジタル統括室以外の各所属施策・事業の具体化検討支援」の進捗に応じて、適宜、連携を想定しています。

項番	資料名称	該当頁	該当項目	質問内容	回答
16	資料2:業務委託仕様書	6,10	5 業務内容 (1) 利用者ポータル企画構想の精緻化・要件検討 (2) コンタクトセンター・応対管理システム(行政CRM)企画構想の精緻化・要件検討 (3) 職員ポータル企画構想の精緻化・要件検討	各システム(利用者ポータル、コンタクトセンター・応対管理システム、職員ポータル)の企画構想の精緻化について、「令和7年度に整理した、拡張すべき機能の検討内容」を踏まえ、令和10年度以降にリリースする機能の企画構想を精緻化する」とありますが、本委託にて検討すべき「令和10年度以降」とは、どこまでを指しますでしょうか。 ・第1期の2次まで ・第1期の3次まで ・第2期、第3期を含むのうち、「第1期の2次まで」を想定しておりますが、認識合っておりますでしょうか。	各システム(利用者ポータル、コンタクトセンター・応対管理システム、職員ポータル)の企画構想については、グランドデザインによる2040年ビジョンを見据えたうえで、将来性・拡張性を踏まえて、第1期実行計画(2030年)までに実現すべき内容を開発回次も含めて、効果的なものとなるよう検討を支援いただくこととなります。
17	資料2:業務委託仕様書	13	5 業務内容 (4) プロジェクト管理 ③ 定例会議の開催	連携会議の関係所属とは具体的にどの組織を指しておりますでしょうか?現時点で参画が確定している関係所属をご教示ください。また、連携会議においてこれら関係所属と取り扱うテーマの想定があれば合わせてご教示ください。	「本事業関係者」の範囲については、項番3の回答のとおりです。なお、検討内容によっては変更が生じる場合があります。
18	別添2:第1期実行計画(素案)	28	3-2. 共通サービス分野:次世代行政サービス基盤の仕組み・実現手法 (参考) コンタクトセンター・応対管理システム 実現イメージ	実現イメージを拝見すると、オンライン窓口(チャットやWeb通話)から一次応答(AI)を介さずに二次応答(オペレーター)・三次応答(職員)へ直接転送される場合(点線の矢印箇所)があるように見受けられますが、具体的にはどのようなユースケースを想定されておりますでしょうか。また、その場合にはAIによる用件の自動振り分けは介さないという理解でよろしいでしょうか。	ご質問の内容については、仕様書記載のとおり、利用者の体験・体験価値及び全体最適化の視点から、メインシナリオ・体験設計の検討を支援いただくこととなります。
19	別添2:第1期実行計画(素案)	46	3-3. 共通サービス分野:取組スケジュール 令和8年度 実施スケジュール	本ページに記載されていない、各種検討のスケジュールの前提となる重要なマイルストーンがあればご教示ください。 例、貴市における本事業に関する庁内・庁外周知、経営層への報告など	当該スケジュールに記載のとおりです。
20	別添2:第1期実行計画(素案)	46	3-3. 共通サービス分野:取組スケジュール 令和8年度 実施スケジュール	貴市における、予算要求の時期についてご教示ください。検討のマイルストーンを確認したい意図です。 例、概算要求、本予算要求など	当該スケジュールに記載のとおりです。
21	別添2:第1期実行計画(素案)	46	3-3. 共通サービス分野:取組スケジュール 令和8年度 実施スケジュール	事業開始6月からすぐに、貴市にてRF11回目を実施される想定ですが、本委託において支援を想定されている内容があればご教示ください。 質問の意図としては、委託業務開始後、速やかに実施する必要がある業務であると想定しており、提案段階時から実施内容を把握したい意図です。	本市で実施した内容に応じて、必要に応じて、情報の取りまとめや分析・精査を支援いただくこととなります。
22	別添2:第1期実行計画(素案)	46	3-3. 共通サービス分野:取組スケジュール 令和8年度 実施スケジュール	マイルストーンとして記載されているRF12回目(8月上旬)と関連するタスク(例えば、企画構想策定、システム全体方針設計、機能要件/非機能要件など)について、いつまでどのような調査や検討が完了していることが望ましいかをご教示ください。	RF12回目(8月上旬)と関連するタスクとしては、本市の令和9年度予算算定スケジュールに関連し、令和9年度予算及び以降5年間の総事業費概算見込みを検討する必要があり、それらに必要となる調査・検討が完了している必要があります。
23	別添2:第1期実行計画(素案)	46	3-3. 共通サービス分野:取組スケジュール 令和8年度 実施スケジュール	利用者ポータル・応対管理システム・職員ポータルについて、以下の点に関するタイムラインの相違の意図をご教示ください。 ・全体方針設計ならびに機能要件・非機能要件整理: 利用者ポータルのみ、他の2領域と比べ早く始まっている ・第2次企画構想検討: 利用者ポータルのみ、他の2領域と比べ遅れて実施される 質問の意図としては、各システムの企画構想は関連する部分もあると考え、同時期に同じ検討を行わないと、決めきれない要件が出てくる可能性があるのではないかと懸念している意図です。	令和7年度検討時点での優先度等に応じたスケジュール素案ですが、効果的な推進に向けて、最適なスケジュールの検討を支援いただくこととなります。
24	別添2:第1期実行計画(素案)	46	3-3. 共通サービス分野:取組スケジュール 令和8年度 実施スケジュール	システムの企画構想は利用者ポータル・応対管理システム・職員ポータルすべて令和10年度以降にリリースするものを対象にした企画構想の精緻化である(令和10年度にリリースされるものを対象にした企画構想はR7年度に実施済)と理解していますが、認識は合っておりますでしょうか。 認識合っている場合、実施スケジュール上、利用者ポータルの矢羽根のみ「第2次企画構想検討」とありますが、以下2点をご教示ください。 ・企画構想の対象は第2次を対象にしたもので、第3次は対象外の理解で正しいでしょうか。 ・応対管理システム・職員ポータルには第〇次という明示がないのは意図が合っておりますでしょうか。	各システム(利用者ポータル、コンタクトセンター・応対管理システム、職員ポータル)の企画構想については、グランドデザインによる2040年ビジョンを見据えたうえで、将来性・拡張性を踏まえて、第1期実行計画(2030年)までに実現すべき内容を開発回次も含めて、効果的なものとなるよう検討を支援いただくこととなります。
25	大阪市CXサービスグランドデザイン(施策分野)(素案)	7、11、22等	02. 位置づけ・背景及び 03. CXサービスデザイン・ビジョン(2040年)	「サービス変革」や「関連分野」の10分類(共通サービス、子育て・教育、健康・医療、介護・福祉、防災・安全、地域コミュニティ、文化・観光、環境、交通、産業・民間サービス)につきまして、抽出・分類の基準をご教示いただけますでしょうか。(参考にされた指標やフレームワークの有無、令和7年度検討において定義されたものという理解であっているか、ご確認したいという意図です。)	令和7年度検討において、Well-being指標などを参考として、抽出・分類のうえ定めたものとなります。
26	大阪市CXサービスグランドデザイン(施策分野)(素案)	22~34	03. CXサービスデザイン・ビジョン(2040年)	P22~P34にベルソナ像が13件記載されていますが、当該13件を取り上げて整理された理由をご教示いただけますでしょうか。なお、P21にはベルソナ像が20件示されているため、当該13件は特に重要視し深堀りされたものと理解しておりますが、認識が正しいかをご教示ください。	貸与資料「大阪市CXサービスグランドデザイン(施策分野)(素案)」P22以降のベルソナ像ごとの人々の体験・価値については、同資料P21に記載のベルソナ像20件のうち類似するベルソナ像をまとめて整理したものであり、ベルソナ像20件のうち13件を重要視して深堀りしたものではありません。
27	大阪市CXサービスグランドデザイン(施策分野)(素案)	40~41等	03. CXサービスデザイン・ビジョン(2040年)	「参考事例」を例示いただいておりますが、令和7年度検討において参考事例の調査はどの範囲まで実施されましたでしょうか。調査の程度や調査方法(ヒアリングかアンケートか等)についてご教示いただけますでしょうか。	記載の参考事例については、令和7年度の検討において、受注者が他自治体やベンダーへのヒアリング等の調査を実施しております。

項番	資料名称	該当頁	該当項目	質問内容	回答
28	大阪市CXサービスグランドデザイン(施策分野)(素案)	128	分野別サービスの進み方	「大阪市CXサービスグランドデザイン(施策分野)(素案)」P144の「参考:事業評価スコアの考え方」をもとにした事業評価スコアをもとに施策の優先度が定義されており、これらのうち時間軸が「現在」に近いものから順次施策を実現していくと理解しましたが認識合っておりますでしょうか。 認識合っている場合、必然的に実施タイミングが早い施策を実現するためのシステム要件が優先的に検討されるものと考えます。一方、施策分野については共通サービス+9つの個別サービス分野が定義されており、これら9つの個別サービス分野については重みづけや優先度はありますでしょうか。	貸与資料「大阪市CXサービスグランドデザイン(施策分野)(素案)」P128に記載の分野別サービスの進み方において、施策分野別(個別サービス分野)のロードマップ及び概ね5年ごとのステップを表しており、それぞれ、現在から各ステップのめざす姿の実現に向けて関係所屬と「施策・事業」を検討のうえ推進します。 なお、貸与資料「大阪市CXサービスグランドデザイン(施策分野)(素案)」P144の「参考:事業評価スコアの考え方」は「施策・事業」としての事業評価(必要性評価・実現性評価)の指標であり、当該資料において施策分野別に記載のToBe施策(案)の事業を参考として、「施策・事業」を検討します。 また、施策分野(個別サービス分野)の優先度は、貸与資料「大阪市CXサービスデザイン第1期実行計画(共通分野)(素案)(詳細版).pdf」のP119に記載の施策分野の優先度評価等を参考に検討を進めます。
29	大阪市CXサービスデザイン第1期実行計画(共通分野)(素案)(詳細版)	35	3-2. 共通サービス分野:次世代行政サービス基盤の仕組み・実現手法(参考) AI活用 ユースケースイメージ(職員①) 施策立案	「施策立案」は職員ポータル画面から遷移して行う認識ですが、AI活用のユースケースの検討主体は、別案件「次世代行政サービス推進実行推進業務委託」のAI活用の枠組みで検討される認識であっておりますでしょうか。 職員ポータル・AI基盤・行政ナレッジベースについて、「AIによる施策立案」の文脈で検討を一体で進める必要がある認識で、特に「ユースケース」についてはAI活用の枠組みが主体となる想定かを確認したい意図です。	お見込のとおり、本事業におけるAI活用のユースケースは「次世代行政サービス推進実行推進業務委託」において検討されることとなりますが、一方で仕様書に記載のとおり、総合サービスポータル/コンタクトセンター(応対管理システム(行政CRM)を含む)/職員ポータルのメインシナリオ・体験設計等については本委託の検討事項ですので、適宜、双方で連携いただくとこととなります。
30	大阪市CXサービスデザイン第1期実行計画(共通分野)(素案)(詳細版)	51	<1-②> 利用者ポータル・応対管理システムの分離/一体	「案1:利用者ポータル・応対管理システムが一体」と「案2:利用者ポータル・応対管理システムが分離」の比較において、一体か否かの観点で案2の分離を採用されたことは理解しました。一方で、案2において利用者ポータルがIaaS上での構築に限定されている理由が読み取れなかったのですが、理由をご教示いただけますでしょうか。 利用者ポータルを応対管理システムとは異なるインスタンスでのSaaS提供を行う選択肢を検討することは可能でしょうか? Noの場合、その理由をご教示いただけますでしょうか。	令和7年度検討時点では、利用者ポータルについてはサービス利用者目線によるUI・UXの観点から、柔軟なカスタマイズが可能なIaaSでの構築を素案としていますが、限定するものではなく、引き続き、利用者の体験・体験価値及び全体最適化の観点から、要件検討の中で最適な構築手法の検討の支援をいただくこととなります。
31	大阪市CXサービスデザイン第1期実行計画(共通分野)(素案)(詳細版)	57	<3-①> 職員ポータルと応対管理システムの棲み分け	職員ポータルと応対管理システムの棲み分けについて、職員ポータルは「案件の全体進捗の可視化」、応対管理システムは「応対/手続の進捗管理」と理解しています。 応対や手続きといった利用者の要求が満たされた際に完了するフローと異なり、本事業における案件とは、応対～手続きに至る長期的なビジネスプロセスをイメージしていますが、案件の具体的なイメージ(業務フローやステークホルダー)を例示で結構ですのでご教示いただけますでしょうか。 また、職員ポータル上で「案件の全体進捗の可視化」を行ううえで、可視化したい情報やそのタイミングの想定をご教示いただけますでしょうか。	職員ポータルと応対管理システムの「進捗管理」機能の棲み分けについて、令和7年度検討時点では、利用者やその利用の目的が異なるのみで、保有する進捗情報自体は同様と想定していますが、例えば、職員ポータルについては管理者層の利用も想定されることを踏まえて、利用者の体験・体験価値及び全体最適化の観点から、メインシナリオ・体験設計の検討を支援いただくこととなります。
32	大阪市CXサービスデザイン第1期実行計画(共通分野)(素案)(詳細版)	75～77、80～81	<5-①> 電話基盤とCRM、IP電話網のシームレスな連携方式	三次応対(職員)に関しては、今後めざす姿(CanBeなど)として「IP-PBX」の導入が前提となっているように見受けられますが、R8の検討にあたってはその実現性可否やノックアウト条件の有無などの調査も対象に含めるべきでしょうか。R7にて検討済である場合には、その旨ご回答ください。(R8の範囲が変わるため。)	令和7年度検討時点では、電話基盤のめざす姿として複数の案がありますが、令和8年度の検討にあたっては、その実現性可否やノックアウト条件の有無などの調査も対象に含めて、最適な電話基盤の検討の支援をいただくこととなります。