

各報道機関 様

KJ00554083
2025年10月24日

発信課	総務部管財課
担当者	河原、山腋
連絡先	電 話 直通25-5443／内線3121
	F A X
	E-mail kanzai@city.asahikawa.hokkaido.jp

分 類	イベント・行事 [] 募集 [○] 契約・入札 [] 会議・説明会 [] その他 []
日 程	令和7年10月24日 ～ 令和7年12月19日
発表項目 (行事名)	電話対応等業務の省力化形成に係る情報提供依頼 (RFI) について
概 要 (趣旨・日時・ 場所・内容等を 記入すること。)	概要： 市役所への電話での問合せについて、市民等の利便性の維持や向上を図りつつ、職員の問合せ対応業務の省力化を図るため、電話対応等業務の省力化形成に係る情報提供依頼 (RFI：Request For Information) を実施します。 提出期限： 令和7年12月19日金曜日 その他： 詳細は添付資料をご参照ください。
添付資料	有 ☒ 無 ☐
報道（取材）に当 たってのお願い	
備 考	

電話対応等業務の省力化形成に係る 情報提供依頼（RFI）について

1 背景・目的

本市では、市役所代表電話や各課の直通電話に、年間約110万件の電話を受信し対応しています。

問合せの内容は、市の事務事業全般のため範囲が広く、また、専門性や機密性の高い内容のものもあるため丁寧かつ慎重な対応が必要だけでなく、限られた業務時間内で多くの問合せに対応するため、迅速さも求められます。

問合せ等に対応する職員は、与えられている事務作業を一時中断することとなるため、時間外勤務で事務作業の遅れを補うこともあります。

また、問合せは、電話だけでなく、電子メールや問合せフォームも活用していますが、翌開庁日以降の対応となるため、市民等の問合せをする側にとっては、市の事務事業等に関する問合せに即時に回答を得られる選択肢や時間帯が限られているとも言えます。

これらの課題を解消するため、市役所への問合せについて、市民等の利便性の維持や向上を図りつつ、職員の問合せ対応業務の省力化を図ることにより、職員が問合せ対応以外への業務にも専念できる環境を提供することを目指します。

2 依頼内容

前述の課題を解決するためのアイデアや、問合せ対応のサポートとなるツールのほか、問合せそのものを減らすための取組、業界における最新の技術や運用モデルについての詳細な情報、導入及び効果実例等あらゆる視点からの情報を求めます。

これらの情報を基に、今後、課題解消に有効なシステム構成や機能の選定、実現の可能性や考慮すべき課題、持続可能な運用や保守等について検討していくための情報提供を依頼（Request For Information：RFI）します。

3 提出期限

令和7年12月19日金曜日

4 提出方法

データ提出とし、本市で読み込み可能なファイル形式（PDFファイル、docxファイル、xlsxファイル、pptxファイルのいずれか）で提出してください。

提出物は、A4版又はA3版用紙に印刷設定がされたファイルとし、左横書きを基本としてください。

5 詳細URL

<https://www.city.asahikawa.hokkaido.jp/500/574/20000000/20100000/d082562.html>

6 お問合わせ及び提出先

〒070-8525 北海道旭川市7条通9丁目48番地 総合庁舎6階

旭川市総務部管財課（河原、山脇）

電話：0166-25-5443

E-mail：kanzai@city.asahikawa.hokkaido.jp



詳細ページ

