

## お客様の声対応サポートシステム構築業務仕様書

### 1 本業務の概要等

#### (1) 本業務の目的

機構ホームページから寄せられるお客様からのお問合せについて、新たなシステムを構築することにより業務プロセスの見える化と迅速化及びお客様対応ナレッジの共有化を図るとともに、新たなプラットフォームにデータ分析機能を付加し、お客様の声データの活用を進めるため、機構のイントラネット(UR-NETポータルサイト。以下、「ポータルサイト」という。)にシステムを構築するものである。

### 2 業務要件

#### (1) 業務期間

本業務の期間は契約締結日の翌日から令和5年3月24日までとする。

#### (2) 納入場所

神奈川県横浜市中区本町六丁目50番地1 横浜アイランドタワー6階  
独立行政法人都市再生機構 広報室 CS調整課及び機構の指定する場所

#### (3) 作業範囲

- ① 基本設計及び詳細設計
- ② 構築システムの開発・単体テスト
- ③ 総合テスト
- ④ 構築システムの設定
- ⑤ 構築システムの動作検証
- ⑥ 機器設定前及び設定後のプログラム及びデータベースバックアップの取得
- ⑦ 操作マニュアルの作成
- ⑧ 運用テスト支援
- ⑨ 運用管理者への引継ぎ、教育
- ⑩ 本番稼働後のバックアップ
- ⑪ システム保守

#### (4) 情報セキュリティ要件

本業務の情報セキュリティ対策においては、民法(明治29年法律第89号)、刑法(明治40年法律第45号)、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)、情報セキュリティ等の関連法規を遵守することはもとより、政府機関統一基準等関連ガイドラインを理解したうえで、機構の情報セキュリティポリシーを遵守すること。(機構の情報セキュリティポリシーは受注者に別途開示する。)また、システムの構成や特性に応じ、情報の機密性・完全性・可用性を各々適切に確保し、取組を行うと同時に、万全な体制を整えそれを維持していくものとする。

また、以下の情報セキュリティ対策を整備・規定し、かつ、実効性を担保すること。

- ・ 受注者に提供する情報の受注者における目的外利用の禁止
- ・ 受注者における情報セキュリティ対策の実施内容及び管理体制
- ・ 本調達の実施に当たり、受注者若しくはその従業員、再委託先又はその他の者によって、機構の意図せざる変更が加えられないための管理体制
- ・ 受注者の資本関係・役員等の情報、本調達の実施場所、本調達従事者の所属・専門性(情報セキュリティに係る資格・研修実績等)・実績及び国籍に関する情報提供
- ・ 情報セキュリティインシデントへの対処方法
- ・ 情報セキュリティ対策その他の契約の履行状況に関する機構への定期的な報告
- ・ 情報セキュリティ対策の履行が不十分と機構が判断した場合の改善手続(改善手続は、受注者が改善策を提示し、機構の承認を受けた上で、その対策を実施すること。)
- ・ 情報セキュリティ監査の受入れ

#### (5) 工程管理

受注者は契約締結後に、下記の書類等の資料等を発注者が指定する職員に提出し、承認を得た上で作業を実施すること。また、数量においては各 1 部提出すること。

##### ① 工程表

作業スケジュール、作業内容、作業担当者等作業工程に関する内容が記載されている書類等の資料等。契約締結後 7 日以内に提出し、発注者が指定する職員の承認を得ること。

##### ② 議事録

本仕様について打合せを行う際に作成する書類等の資料等

#### (6) 検査及び引渡し

受注者立会いのうえで、発注者が運用環境にて総合動作状態、書類等の検査を実施する。

検査の結果、不具合を生じた場合には、受注者は直ちに取得したバックアップより現行システム環境に復元し、発注者が定めた日時までにプログラムの修正等を行い納入すること。

#### (7) 納入作業

発注者が指定する機器設置場所において、受注者の責任と負担により、「3 前提条件」の「(1) 想定作業日程②運用試験・運用環境導入作業の実施期間」に記述している期日までに、運用環境へ本業務の設定を完了すること。本稼働環境への設定は「3 前提条件」の「(1) 想定作業日程③本稼働日」までに運用管理者立会いのもと、設定を行うこと。

機器の設置場所については、受注者へ開示すること。

なお、作業にあたっては発注者の業務に支障が生じないよう円滑に行うこと。

#### (8) 連絡指示事項

本仕様書の各項目に不明な点がある場合は、発注者が指定する職員と随時協議し、その指示に従うこと。

#### (9) 暴力団員等による不当介入を受けた場合の措置について

- ① 業務の履行に際して、暴力団員等による不当要求又は業務妨害(以下「不当介入」という。)を受けた場合は、断固としてこれを拒否するとともに、不当介入があった時点で速やかに警察に通報を行うとともに、捜査上必要な協力を行うこと。
- ② ①により警察に通報を行うとともに、捜査上必要な協力を行った場合には、速やかにその内容を記載した文書により発注者に報告すること。
- ③ 暴力団員等による不当介入を受けたことにより工程に遅れが生じる等の被害が生じた場合は、発注者と協議を行うこと。

#### (10) その他

- ① 本仕様書に記載のない事項であって、本業務に際し必要と認められる事項が発生した場合は、発注者の指定する職員と協議し、その指示に従うこと。
- ② 本業務の実施にあたっては、本業務の対象システム及び連携するシステムに影響を与えず、かつ、システム障害等を発生させないこと。また、本業務の受注者に起因し本業務の対象システム及び連携するシステムに影響を与えた場合、又はシステム障害を発生させた場合には、受注者の負担と責任において、必要な措置を講じること。
- ③ 受注者は、知的財産権、情報セキュリティ(機密保持及び遵守事項)、ガバナンス等に関して本仕様書が定める受注者の債務を再委託先事業者も負うよう、必要な処置を実施し、機構に報告し、承認を得ること。なお、第三者に再委託する場合も、当該事業者において同様の措置を求め、その最終的な責任を受注者が負うこと。
- ④ 本システムは個人情報を扱うため、個人情報は暗号化してデータベースに格納すること。

### 3 前提条件

#### (1) 想定作業日程

- ① 設計・開発期間  
契約締結日の翌日から令和3年10月30日まで。
- ② 運用環境導入作業・運用試験の実施期間  
令和3年12月15日までに運用環境を構築し、令和4年2月1日から3月31日まで運用試験を実施すること。
- ③ 本稼働日  
令和4年4月1日から稼働すること。
- ④ 本番稼働後のバックアップ  
本稼働日の翌日から令和5年3月24日までの間、発注者からの問い合わせ対応を行うこと。
- ⑤ システム保守  
令和4年4月1日から令和5年3月24日までの間、発注者からの問い合わせ対応等を行うこと。

#### (2) 作業場所及び開発環境

- ① システム設計・開発に関する打合せ、レビュー、進捗会議等については、発注者が提供する会議室で実施すること。なお、設計・開発に関する打合せは随時実施すること。
- ② システムの設計・開発は、受注者の事務所内で実施すること。

(ハ) システム開発に必要な環境は、受注者の負担で用意すること。

### (3) 構築要件

- ① 「4 作業内容等」に記載している事項について、必要に応じ発注者と調整のうえ、要件定義の確定を行い、詳細設計書としてまとめること。
- ② ①で作成した詳細設計書に基づき、システムの開発や必要に応じてデータベース及びデータの作成を行うこと。
- ③ ②で開発したシステムを受注者が用意した開発環境において単体・連動テストを行った後に、発注者が別途指定する運用環境へ設定すること。なお、設定する時期については発注者と調整のうえ、決定すること。
- ④ 運用試験を実施するに当たり、システム内容等を発注者へ説明し承認を得ること。
- ⑤ 運用試験期間中に発生した問題や発注者からの問い合わせに対し、適切な対応を行うこと。

## 4 作業内容等

### (1) システムの開発

#### ①ログイン画面

管理者機能を利用するために別途ログイン ID 及びパスワードを入力する画面を作成すること。なお、ログインユーザーにより、閲覧できる情報に制限が加えられる機能を有すること。(パスワードは有効期限を設け、利用者の変更可能であること。有効期限が迫った際にはメール等で利用者に通知が届くこと。)また、自動認証でログインできる機能も有すること。

#### ②ログイン・メニュー(ホーム画面)

ログイン成功時に表示するメニュー(ホーム)画面を作成すること。

- ・ ログイン後に表示されるメニュー(ホーム)画面では、画面上部に設定やホーム、検索、分析画面などに遷移できるヘッダーを表示すること。

#### ③データ取り込み機能(設定画面に設置)

- ・ クライゼルの CSV を張り付けることで、表形式のデータシートに集約できること。
- ・ 貼り付けられたデータは、どのログイン ID が張り付けたか、判別可能な機能を有すること。
- ・ データ取り込み権限を設定できること。
- ・ 投稿者毎に顧客 ID が付与できること。(複数投稿があった際は過去データ(投稿内容、個人情報等と突合させ管理できることとする)
- ・ データ取込み担当者が取り込んだ投稿内容を確認し、データ分割が必要となった投稿内容を分割できる機能を有し、その際、分割を判別できる識別番号が自動で振られると共に、お客様情報は自動で複製されること(権限設定あり)。

#### ④ホーム画面の機能

- ・ ログインユーザーが担当として設定されているイ. 対応状況別の件数やロ. 進捗・対応状況一覧に加え、お知らせなど担当者として必要な情報を見やすく表示すること。
- イ. 対応状況別件数は、表形式で複数の対応状況をデータシートの項目から任意に条件設定を行った上で表示できること。  
(初期設定は、ログイン者が進捗管理、対応が必要若しくは、情報共有者となっている件

数を経過時間と共に表示すること)

対応状況別件数のセルをダブルクリックすることで、その詳細(下部組織など)をポップアップ画面で表示できるようにすること。

ロ. 進捗・対応一覧では、表形式で表示し、表示内容はデータシートにある任意の項目を設定画面から選択でき、並べ方についても任意に設定できること

(初期設定は、ログイン者の進捗管理に必要な案件の情報(⑤の内容)を表示すること。各セルに直接若しくは、クリックすることなどで、⑤と同様に各項目の入力を行えること)

一覧表の個別案件を選ぶことで、個別対応入力画面へ遷移する機能を入れること

#### ⑤個別対応入力・確認画面の機能

対応入力画面では一つの画面に下記 イ ～ チ の内容を見やすく表示ですること。

イ お客様の投稿フォーム入力内容表示

- ・ 進捗・対応状況一覧から選択された案件の投稿内容を表示すること。

ロ 対応状況入力

- ・ 「いつ」、「だれが」、「誰に(問合せ者、親族等)」、「どのような手段で(対面・電話・メール等)」、「何をした」及び「対応中」「対応完了」を登録できること。
- ・ 2回目以降の対応状況入力は、追加入力ボタンをクリックすることで新たな入力欄を表示すること。その際には、前回の対応状況も併せて表示すること。

ハ お問合せ内容(対応部門識別仕分け)情報入力

- ・ データ取込み担当者が⑥のお問合せ内容区分マスタに基づき内容を登録でき、前の登録内容により、次項の区分の選択肢が絞り込まれること。

ニ 対応部署・担当者入力

- ・ 対応部署・担当者入力画面では、20件以上登録できること。  
なお、登録は⑬の組織情報職員情報から選択して行えること。
- ・ 過去のお問合せ情報に基づき、同様のデータが取り込まれた場合、自動的に対応部署を表示する機能を有すること。
- ・ データ取り込み担当者などから振り分けられた担当者は、適宜、次の振り分け先への担当依頼、照会、差し戻し、若しくは、対応中・対応済の登録を行えること。
- ・ 管理者権限で、設定画面から振り分け先の設定をコントロールできること。
- ・ 担当者には役割を設定でき、主担当、副担当、管理者など3種類以上の役割から選択できること。主担当、副担当、管理者などの役割毎に編集権限が付与されていること。
- ・ 人事異動が発生した際、案件担当者が後任者の設定を行えるようにすること。
- ・ 更新履歴(誰が、いつ、何を更新したか)を確認できるようにすること。
- ・ 更新権限を設定できること。

ホ 対応結果通知先入力

- ・ 対応が完了した場合の通知先を登録できること。
- ・ 対応部署に登録されている部署には自動で登録すること。ただし、手動で設定を外すことも可能とすること。
- ・ 更新履歴(誰が、いつ、何を更新したか)を確認できるようにすること。
- ・ 更新権限を設定できること。

#### へ 対応状況表示

- ・ 案件に対応した関係者が一覧で表示され、通知日、対応日、対応内容、結果通知日などを表示すること。

#### ト 問合せのお客様の過去投稿表示

- ・ お問合せ情報(団地名、住戸番号)から、お客様の過去情報を表示すること。(顧客 ID の付与が困難な場合は、お客様が一致しない場合があることを表示)
- ・ 表形式で表示し、表示している情報の区分でのソートを可能とすること。
- ・ 選択した情報はポップアップで、詳細な対応状況まで確認できること。
- ・ 役立った関連情報には役立った！を登録できること。(1ログイン ID、1役立った限り、ID 非開示)

#### チ お問合せ内容情報関連過去情報表示

- ・ お問合せ内容情報区分から、当該お客様のお問合せ内容と一致するものから表示すること。(役立った情報が多い情報、直近の情報の順で並べること)
- ・ 表形式で表示し、表示している情報の区分でのソートを可能とすること。(当初表示は当該お客様の仕分けと一致したものを表示するものの、必要に応じてソート内容を変更できるように)
- ・ 選択した情報はポップアップで、詳細な対応状況まで確認できること(個人情報を除く)。
- ・ 役立った関連情報には役立った！を登録できること。(1ログイン ID、1役立った限り、ID 非開示)

### ⑥お問合わせ内容区分マスタ

- ・ お問合わせ内容の「問合せ者の属性」「原因者」「内容」「場所」等を要素ごとに区分したものとす。
- ・ お問合わせ内容区分の登録・編集・削除を行える機能を作成すること。
- ・ 20種類以上の区分の設定できること。
- ・ 1区分毎に 50以上の選択肢を設定できること。
- ・ 更新履歴(誰が、いつ、何を更新したか)を確認できるようにすること。
- ・ 更新権限を設定できること。

### ⑦通知管理

- ・ お問合わせフォームシステムのデータを取り込んだ際、⑤(ニ)対応部署・担当者入力、⑤ホ対応結果通知先入力の設定に基づき、担当者に通知を行うこと。なお、ルールに合致しないものは手動でルートを設定できること。
- ・ 通知は対象者にポップアップ又はメールで通知すること。
- ・ ポップアップのリンクまたはメールに記載の URL をクリックすると自動認証によりシステムにログインし、職員向けのホーム画面が立ち上がること。

### ⑧問合せ者への回答

- ・ 対応状況入力時にお問い合わせに対してメールにて返信を行えること。返信組織によって承認ルートが設定でき、返信内容が承認されたもののみメールで返信を行えるようにすること。なお、過去の同類内容や FAQ から選択し、回答欄へ内容をコピーできる回答支援の仕組みを有すること。

### ⑨個人情報管理

- ・ 個人情報を自動で削除する期間を任意に設定できること。(個人情報以外の情報は保持)  
(1,000 件を超えて情報公開の対象とならないように)

### ⑩お客様の声データベース連携処理

- ・ 対応状況表画面にて、任意で選択した情報を別システムの「お客様の声データベース」に登録されるようにすること
- ・ お客様の声データベース連携処理は設定画面で行えること

### ⑪検索画面

- ・ 検索画面では、キーワードの他、データシートの任意の項目から検索できること
- ・ お問合せ内容区分で、検索が多いものは、一覧表で表示されること
- ・ 部門別に頻出のお問合せ区分を表示できること

### ⑫集計・分析管理

- ・ 「総投稿数」「ユーザー数」「返答に係る時間(平均)」「担当部門」「お問合せ内容区分」「件数推移」など任意のデータ項目から複数の条件をクロスさせた結果について月別・年度別等任意の期間設定に応じてデータを多様なグラフから選択の上画面に同時に複数並べて表示できること。また、同時に複数並べて表示したグラフパターンを設定を 100 以上登録できること。また、データを出力できるようにすること。
- ・ データシートの案件毎に分析・分類のための情報を 50 以上付加できること
- ・ 閲覧権限を設定できること。

### ⑬チャット機能

- ・ システム内の連絡事項や指示はシステム内の本機能で行えるようにすること。
- ・ 各案件ごと、担当者ごとに行えるようにし、時系列・表形式で、チャット履歴を整理すること。

### ⑭組織情報・職員情報連携処理

- ・ UR-NET 内の別システムに管理されている所属及び職員情報を連携できるよう、対応すること。所属及び職員情報は、UR-NET の人事異動処理が行われるタイミングで、別システムより自動連携される。
- ・ 大規模人事異動、組織改編時に発生する、各種情報等の変更対応や変更に対応できる仕組みを用意すること。

### ⑮管理者ログインユーザー管理

- ・ システムへログインするための ID 及びパスワードの登録等を行えること。なお、ID 単位に閲覧できる情報及び編集・入力に制限を付けられるようにすること。

### ⑯その他

- ・ 本業務の目的を達成するために、本システム運用開始以降に発注者が本システムの操作マニュアルに基づき、表示画面の複製・加除、表示の内容・方法等の変更を行える機能を有すること。
- ・ 機構の依頼により、本業務で構築した環境を、複製して利用できるよう対応すること。なお、その際にライセンス費用等の追加は発生しないようにすること。

## (2) 操作マニュアルの作成

- ① 発注者内での利用を前提としたマニュアルを作成すること。

② マニュアルは、担当者ユーザーと管理者を対象に、それぞれ作成すること。

### (3) システム保守

#### ① 問い合わせ対応

イ 本システムに関する操作方法や各種問い合わせについて、対応を行うこと。

ロ 問い合わせ対応は、機構が定める休日（土日、祝祭日、12月29日～1月3日）を除く日の9時15分から17時40分まで（12時～13時を除く。）とする。

#### ② 障害等対応

イ 障害発生時に運用管理業務請負者の一次切り分けで障害原因の特定ができない場合、機構からの指示により運用管理業務請負者と連携して障害原因の特定、仮復旧等の支援を行うこと。

ロ システムに障害が発生した場合に、プログラムの修正を実施するとともに、当該障害に起因し発生したデータ不整合についても修正を実施すること。

#### ③ 軽微なプログラム修正

本番稼働後の軽微な機能追加・修正を実施すること。なお、軽微な機能追加・修正は年間1.5人月程度を想定している。なお、機能追加・修正がアプリケーションに与える影響について、機構に対し事前に報告し承認を得ること。機構の求めに応じて改修の影響、必要人月、修正に要する期間について報告すること。

### (4) その他

本業務は、この仕様書に定めるほか、機構の担当者と十分協議しながら作業を実施すること。

## 5 成果品

### (1) 共通事項

① 受注者は、本業務を納入する際に指定のドキュメントを紙、CD-ROM等の媒体により日本語で提供すること。また、提出予定のドキュメントを一覧にまとめ提出すること。

② 紙のサイズはA4サイズとし、必要に応じてA3サイズを使用すること。また、容易に差し替えができるようバインダー方式とすること。

③ CD-ROM等の媒体に保存する形式は、Microsoft Office 2019形式若しくはPDF形式とする。ただし、機構が別形式での提出を求めた場合はこの限りではない。

④ 紙、CD-ROM等の媒体の納入数量は、各1部用意すること。

⑤ ドキュメント等については、「国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律(平成12年法律第100号)」に適合していること。

### (2) 提出内容の修正

提出したドキュメント等の修正が発生する場合には、紙については更新履歴及び修正を行ったページ、CD-ROM等については修正後再編した媒体を速やかに提出すること。

### (3) 工程管理に係る成果品



①工程表

②プロジェクト体制表

(4) 設計・開発に係る成果品

①システム基本設計書

②システム詳細設計書

③システムのプログラムソース(ソースプログラム、実行形式プログラムを含む)

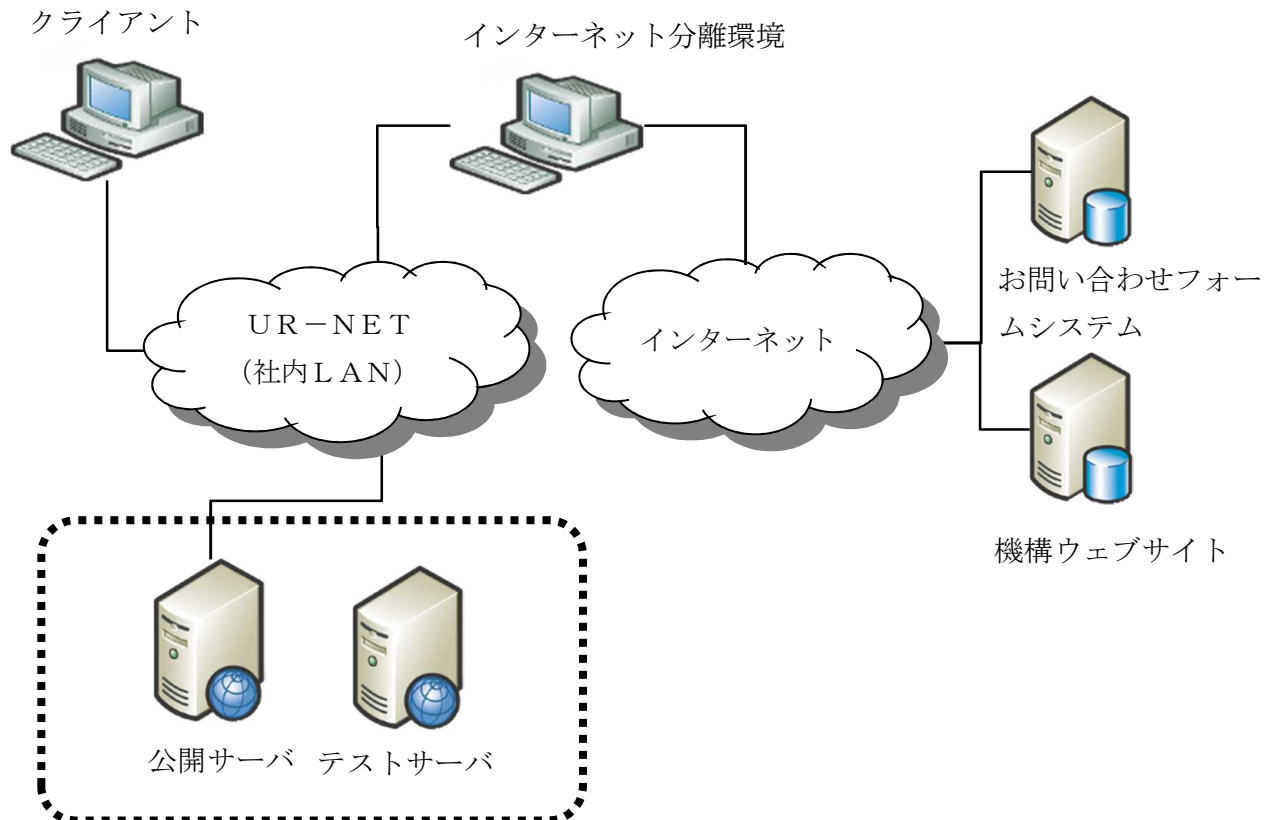
④操作マニュアル

⑤議事録

⑥その他関連資料等

## 6 システム概要

(1) 想定システム構成図



(2) 利用 OS 等

本システムの稼働環境は以下のとおり。

AP・DB サーバ

① Microsoft Windows Server 2019 Datacenter Edition

② Internet Information Services 10

(3) 使用データベース

本システムは以下のデータベースでの稼働を予定している。

- ① Microsoft SQL Server 2019 Standard

(4) 利用者

本システムの利用対象者は、機構の職員等約 3,500 人である。

(5) お客様からのホームページへの投稿件数

年間約 1,500 件の投稿がある。

(6) システム方式

本システムの構築は社内イントラネット上で稼働可能な WEB 方式とする。

(7) 使用ソフトウェア

本システムは以下のソフトウェアの使用を予定している。

- ① C# マイクロソフト社製 Microsoft Visual Studio 2019

(8) 使用ブラウザ

本システムは以下のブラウザで動作すること。

- ① Microsoft Internet Explorer 11
- ② Microsoft Edge

以 上