

催告システム機能仕様	
※提供の催告システムは以下の機能を有していること	
番号	項目
1	検索、参照機能
1	氏名（名称及びカナ）、宛名番号（伊勢原市の基幹システムが附番する個人を特定する番号）、通知書番号、生年月日、電話番号、世帯番号（伊勢原市の基幹システムが附番する世帯を特定する番号）、住所での検索が可能なこと。
2	氏名と生年月日等での複合検索が可能なこと。
3	次の個人情報が一画面で参照できること。宛名関連情報、収納情報、収納履歴情報、経過記録情報、備考情報。
4	基本画面（検索画面から一回の遷移で表示される画面）で対象者の基本情報、滞納情報、経過記録が参照できること。
5	電話番号に種別（自宅、勤務先、携帯など）の表示があること。
6	過去の経過記録が一覧で参照できること。
7	以下の滞納情報が一画面で参照できること。税目、課税年度、期別、納期限、滞納額、延滞金額。
8	口座振替の有無が表示されていること。
9	収納明細を表示できること。
10	次の架電対象者への画面遷移が簡易なこと。
11	業務科目の追加に対応できること。
12	催告業務の進行管理（未交渉、納付約束、約束不履行等の発生件数、滞留件数）が視覚的に参照できること。
2	架電対象先作成機能
1	多様な抽出条件により、管理者が簡易に架電対象者を抽出できること。
2	期別、地区、年齢、性別、滞納額（範囲指定）等から複合して条件指定を行い、対象者の絞り込みを行うことができること。
3	電話発信結果（時間帯、応答率等）を利用して条件指定を行い、対象者の絞り込みを行うことができること。
4	抽出処理後、随時、対象件数が確認できること。
5	抽出条件の保存ができること。
6	抽出結果はCSV出力できること。また、結果は任意のソート順で表示できること。
7	抽出条件による対象者を指定して除外できること。また、架電対象に戻すことができること。
8	架電対象者のCSVファイル等でのデータ取込み機能があり、架電対象リストに登録できること。
3	電話コール機能
1	確認発信方式（プレビュー方式）を選択し、コールできること。
2	連続発信方式を選択し、架電対象先を設定しコールできること。（架電対象者画面が開いたときに自動発信できること）
3	発信、保留、切断は画面上のワンクリックにより行えること。
4	新たに知りえた電話番号を入力し、その電話番号に架電でき保存できること。
5	基本画面に架電先の優先順位を表示し、その詳細（着信率等）についても確認できること。
6	架電/受電について5つ以上のグループ分けが可能で各グループの端末数も自由に設定可能であること。
4	電話催告操作機能
1	本システムは、ID及びパスワードにより管理できること
2	システム管理者、管理者、オペレーターのいずれのID及びパスワードでもログインできること。
3	一つの架電リストに対し、複数のオペレーターが架電できること。また、同一対象者に架電が行われないよう制御できること。
4	複数の架電リストを同時に運用できること。
5	架電対象者をワンクリックで順次画面展開できること。同様に前対象者にワンクリックで戻れること。
6	発信リストの滞納者に対して、前回架電したオペレーターに対し、発信時間を指定して業務対象とでき、指定した時間に再コール、又は再コールの画面表示がされること。
7	オペレータと管理者間でクリックによる画面の転送が可能なこと。
8	架電時に対象者本人へ一番繋がる可能性が高い電話番号種別（携帯番号、勤務先等）をシステム側で自動的に表示すること。
9	管理者から業務に従事するオペレータにメッセージを通知できること。
5	架電対象者との経過記録管理機能
1	交渉日時、オペレータ名等が標準で表示されていること。
2	応対場所、応対相手、結果、内容ができるだけ簡易・提携で効率よく入力できること。
3	経過記録の入力、変更、削除、参照が可能なこと。
4	記録の入力は、全角1000文字程度の入力が可能なこと。
5	納付約束は記事管理し、不履行判定ができること。
6	応答率や成果の管理・集計のための制御が経過記録と連動できること。
7	経過記録文章はテンプレート化され、変更・追加が簡易なこと。
6	催告書出力機能
1	指定した条件で催告書送付対象者を抽出し、個別及び一括で催告書出力ができること。
2	印刷時に市役所名や連絡先など指定変更が可能であること。
3	催告書に未納明細（納期未到来も出力できる）が可能であること。
4	宛先についてはカスタマーバーコードの印字もできること。
5	催告書の期限（納付、来庁、連絡等）を任意に変更できること。
6	催告書を出力すると、経過記録記事が自動生成されること。
7	基幹システムの外字に対応できること。
7	電話催告の実績集計機能
1	担当者毎の業務実績（架電/受電件数、架電/受電結果件数（通話、納付約束等）架電/受電対象者数等）を集計、印刷ができること。
2	日、時間帯、地区別の電話催告結果（架電（発信）件数、着信（応答）件数、未着信件数、不在、話し中、納付約束）の集計、印刷ができること。
3	滞納者への対応作業の進行状況が担当別一括把握・確認ができること。
4	催告書を送付した対象者の納付状況を測定するために必要な集計表が出力できること。
5	電話催告を行った対象者の納付状況を測定するために必要な集計表が出力できること。
6	実績集計に必要なデータを任意に容易に選択し、CSVで出力できること。（EUC機能を有すること）
8	管理者機能

1	管理者のID及びパスワードにより、システムの利用制限がされていること。
2	操作担当者ごとの業務進捗状況がモニタリングできること。
3	架電結果等から担当職員への引き継ぎを行うための連絡票が出力でき、滞納者の氏名・住所・担当名を表示できること。
4	連絡票の状況が一括確認できること。
9	ショートメッセージ機能
1	宛名番号によるショートメッセージの発信対象者の個別選択登録及びCSVファイルから一括登録が可能であること。
2	発信メッセージを複数事前登録でき、個別選択登録、一括登録できること。
3	ショートメッセージ発信対象者はリスト表示され、確認後に個別削除登録が可能であること。
4	セキュリティを考慮してショートメッセージ発信機能のみ切り離されたシステムであること。
5	ショートメッセージ発信対象番号及び発信文面をCSVファイルに出力でき、切り離された自動発信システムに渡せること。
6	切り離されたショートメッセージ発信システムは自動発信でき、発信記録が残せて、発信記録をCSVファイルに出力できること。
7	催告システム側ではショートメッセージ発信対象者の交渉記録に発信された記録を残せること。
10	システム管理者機能
1	マスタ管理について、追加・削除・変更が簡易に行えること。
2	システム管理者のID及びパスワードにより、システムの利用制限がされていること。
3	ID、パスワード、各担当者の権限の管理ができること。
11	上位システム（滞納管理システム）との連携機能
1	上位システム（滞納管理システム）からの催告対象データを取込み処理・書き込み処理ができること。
2	上位システム（滞納管理システム）のデータ連携で整合性がとれない等の理由により不具合が発生しても、システムの継続使用が可能であること。
12	セキュリティ機能
1	ユーザーID毎にアクセス制限（業務制限）を設けることができること。
2	アプリケーションの起動にはID及びパスワードを使用すること。
3	指定した権限を持つ管理者は、全てのアクセスログが閲覧及び出力できること。
4	個人情報保護の観点からシステムへのUSBメディア接続できないこと。 ただし、データ受渡しでUSBメディア等を利用する場合は、USBメディア固有の認識番号で認証し、甲指定のUSBメディアのみ接続許可機能を有し、接続記録機能を有すること。
5	記録は期間指定、特定のユーザー、特定の個人番号をキー（単独及び複合）にしての検索ができ、一覧表示、出力できること。
13	将来性、拡張性
1	クライアント端末及び電話回線の増設が容易に行えること。
2	複数のベンダー製の滞納管理システムと連携実績があること。
3	標準準拠システム（滞納管理システム）との連携が行えること。
14	保守運用管理体制
1	本番環境のほかに、研修環境を持ち、並行運用できること。
2	研修環境において、電話を用いたオペレーション研修ができること。
3	日々のバックアップを自動で行えること。また、手動にも対応できること。