

様式2

随意契約結果表(委託等契約)

所属名	人事課働きやすい職場づくり支援室
契約締結年月日	令和7年10月31日
契約者名	N T T 東日本株式会社東京事業部山梨支店
契約名	山梨県電話応対支援AI実証実験業務委託
契約金額（税込み）	3, 960, 000円
随意契約理由	<p>本事業は、県民からの意見、クレームを受電した職員に対し、生成AIがリアルタイムで受電内容に基づき応対に必要な回答案を提供する電話応対支援について実証するもの。</p> <p>業務内容は、一般県民からの着電内容を想定シナリオとして作成し、業者に実演をさせるとともに、その実演による模範解答例をAIに作成・表示させ、業者又は職員が応答を行う中でスマートな対応が可能となっているか、また、本格導入を行うにあたってどのような課題があるのかを実験し、報告させることとしている。</p> <p>この実験にあたっては、まずは委託業者が自社内に構築するシステムを利用することとし、県はそのシステムを一般的なインターネット環境を通じて借りて行うが、実際に当該システムを導入する場合には、Web電話など県の電話設備のデジタル化、庁内電話環境との連携・整備を含めた様々な条件を踏まえる必要があり、庁内電話環境を熟知している事業者でなければ困難である。</p> <p>この山梨県庁の電話回線の提供は、現在もN T T 東日本が一貫して対応しており、庁内内線のWeb電話化等に関する検証においても同社が必要な通信環境の整備・提供を行っていることから、庁内の電話環境を熟知し、検証から今後の導入までの提案を行うことができる唯一の事業者である。</p> <p>以上のことから、本業務の実施には、本県の電話回線状況を唯一熟知する事業者以外が目的を達成することは不可能であり、競争入札に適しないため、地方自治法施行令第167条の2第1項第2号によりN T T 東日本株式会社と随意契約を締結し、山梨県財務規則第137条第3項の特別な理由がある場合に該当することから、見積合わせを省略する。</p>
随意契約の適用条項	(1) 地方自治法施行令第167条の2第1項第2号 (2) 山梨県財務規則第137条第3項