水道局お客さまサービスセンター業務委託に関する
サウンディング型市場調査　実施要領

横浜市水道局

１　本調査の目的

横浜市水道局では、コールセンター業務の次期契約更新を機にお客さまの利便性向上と安定的なサービス提供の実現に向け、電話中心の運営からメール、チャット及びAI等を活用したコンタクトセンターへの展開を検討しています。

本調査は、想定する事業スキームに対する市場性や事業参画意向、事業実施上の課題、公募条件等について民間事業者から広く意見を聴取し、実効性の高い事業スキームの構築に反映することを目的として実施するものです。

２　本調査で想定する事業の概要

本調査では、添付検討案の資料及び調査票に示す現時点の想定事業スキームについて、ご意見を伺います。対象業務範囲の概要は添付検討案のとおりです。

３　調査実施要領

(1) 調査のスケジュール

実施要領の公表 調査票の配布	令和8年11月11日（水）
調査票の提出期限	令和8年12月9日（水）17 時まで

(2) アンケート回答方法

ア 実施要領（本資料)、添付検討案及びアンケート調査票に示す現時点の想定事業スキームをご確認の上、調査票へのご回答をお願いします。

参照資料：(横浜市ウェブサイト)

https://www.city.yokohama.lg.jp/business/bunyabetsu/suido/osc-sounding.html

イ 回答をご記入いただいた調査票は、提出期限までに次の提出先へ電子メールでご提出ください。

ウ アンケート調査票は Excel 形式のまま、法人・団体名をファイル名に付して保存し、メールに添付してください。

エ アンケートへのご回答は、１法人・団体につき１回答でお願いします。

＜アンケート調査票の提出先メールアドレス＞

メール宛先：su-sabisu@city.yokohama.lg.jp

メール件名：アンケート提出（法人・団体名）

添付ファイル：アンケート調査票（法人・団体名）.xlsx

(3) 調査対象

過去5年の間に国または地方公共団体の水道事業又は電気ガス等のインフラ事業におけるコールセンターの運営実績を有する事業者、または水道局お客さまサービスセンター業務委託への入札参加に関心のある民間企業・団体の皆様を対象とします。なお、個人でのご回答は対象としていません。

ただし、次のいずれかに該当する者を除きます。

ア 横浜市暴力団排除条例（平成 23 年 12 月横浜市条例第 51 号）第2条第2号に 規定する暴力団、同条第4号に規定する暴力団員等、同条第5号に規定する暴力 団経営支配法人等又は同条例第7条に規定する暴力団員等と密接な関係を有すると認められる者（法人その他の団体にあっては、その役員（業務を執行する社員、取締役、執行役又はこれらに準ずる者をいう。）が暴力団員等と密接な関係 を有すると認められるものをいう。）

イ 神奈川県暴力団排除条例（平成 22 年神奈川県条例第 75 号）第 23 条第1項又 は第2項に違反している事実がある者

4 留意事項

(1) 調査について

ア 本調査への回答の有無及び回答内容により、今後の事業者公募における選定上、有利又は不利に取り扱うことはありません。

イ いただいたご意見は、今後の事業スキームや公募条件の検討に活用します。

ウ 本調査へのご協力に要する費用（回答にかかる費用等）は、各企業・団体でご負担をお願いします。

(2) サウンディング調査結果の公表

ア 本調査の実施結果は、市ウェブサイト等で公表する場合があります。

イ 公表にあたっては、事前に公表内容のご確認をお願いする場合があります。

ウ 調査結果の公表にあたっては、同種の意見を集約するなど、内容を整理する場合があります

エ ご回答いただいた企業・団体の名称及び企業ノウハウに係る内容は公表しません。ただし、「横浜市の保有する情報の公開に関する条例」等関連規定に基づき情報公開の対象となることがあります。

5 本調査に関するお問合せ先

本調査に関するお問合せは、内容を正確に確認し回答するため、電子メールでお願いします。

＜本調査に関するお問合せ先＞

横浜市水道局 給水サービス部 サービス推進課

所在地：横浜市中区本町6丁目 50-10 横浜市庁舎 20 階

メールアドレス：su-sabisu@city.yokohama.lg.jp