

# 武雄市問い合わせ対応チャットボットシステム構築業務

## システム仕様書

### 1. 概要

本仕様書は、武雄市（以下「本市」という。）の「武雄市問い合わせ対応チャットボットシステム構築業務委託」で構築するチャットボットシステムの機能要件等の必要な事項を定めるものである。

### 2. システムに求める基本的要件

#### (1) 利用者本位のサービス

- ・原則として 24 時間 365 日利用可能であること。
- ・Web サイト上で利用するチャットボットは、特定の Web ブラウザや機能に依存しないこととし、直感的なユーザーインターフェースであり、操作性、わかりやすさに十分配慮したものであること。
- ・SNS アプリ「LINE」上においても、Web サイト上のシステムと同じ内容を自動応答できること。

#### (2) ASP・SaaS 利用型のシステム

- ・インターネット経由でサービスを提供する ASP・SaaS 利用型のシステムであること。
- ・チャットボットシステムに必要なサーバー等はクラウドサービスを利用すること。

#### (3) 効率的に自動応答データの管理が可能なサービスであること

- ・本市においては、現行活用できる FAQ データが無いことから、本業務の受託者において、チャットボットに登録する FAQ データの初期作成・更新等の管理を行うこと。
- ・FAQ データの迅速な追加・修正、FAQ の作成を実現できるよう、登録データを効率的に管理する仕組みを構築すること。

### 3. 対象利用者の範囲

チャットボットシステムの主な利用対象者は、一般市民、企業や団体の担当者、市職員を想定している。

### 4. チャットボットシステム要件

#### (1) 利用者へのサービス提供環境

##### ①Web ブラウザで動作するチャットボットシステム

- ・Web ブラウザ上で動作するチャットボットシステムは、特定の Web ブラウザが保有する機能に依存せずに利用できること。

##### ②LINE で動作するチャットボットシステム

- ・スマートフォン・タブレットにおける操作についても同様とし、LINE アプリ上の操作についても利用者に対し特別な機能等の導入をもとめないこと。（ともだち登録の操作を除く）
- ・LINE アカウントは本チャットボットシステム用として1つ取得すること。

#### (2) サービス提供時間

- ・チャットボットシステムと利用者が使用する端末との通信は SSL/TLS による暗号化通信、HTTPS による通信とすること。
- ・サービス提供時間は原則として 24 時間 365 日とする。ただし、システムメンテナンス等の計画された稼働停止は除く。

### (3)機能要件

#### ①表示・入力機能

- ・利用者が質問を自由なテキスト形式で入力できるようにすること。
- ・あらかじめ作成した質問の選択肢を提示し、利用者が選択できるようにすること。

#### ②問い合わせ対応機能

- ・利用者が入力する自由なテキスト形式による問い合わせを分析し、対応する回答又は回答候補の一覧を表示すること。
- ・回答できない質問であった場合、利用者へ問い合わせ先を表示するといった代替手段を表示できること。
- ・回答に埋め込まれた Web ページへのリンクから、当該 Web ページの画面を別ウィンドウで表示できること。

#### ③システム管理者向け機能

- ・FAQ データを管理するための機能を設けること。
- ・問い合わせ内容および回答の表示回数等を分析するためのログ保存・分析機能を有すること。
- ・ログ分析は分析対象の期間を指定できるようにすること。

### (4) 性能要件

- ・本システムの導入は初めてのことであり、1 カ月あたりのアクセス数が見込めない状況にあるため、提案者においてアクセス数を想定し、必要なコスト等を見積もること。
- ・想定していたアクセス数を超過する場合の対応方針についても提案すること。

### (5) 信頼性要件

- ・障害発生時でもサービス停止が極力生じないようにすること。
- ・障害発生時に、速やかにシステムの復旧を行えるよう、バックアップ及びバックアップからの復旧の仕組みを構築すること。

### (6) セキュリティ要件

- ・システムの設定変更は、適正な管理者が行えるよう、適切なセキュリティを確保すること。
- ・不正アクセスが行われた場合、速やかに対策を行うこと。

## 5. システム構築・運用に関するその他要件

### (1) FAQ 作成要件

- ・システムに登録する FAQ について、平成 30 年 5 月に発行した「武雄市くらしの便利帳」及び武雄市公式 Web サイト「たけおポータル」に掲載されている情報を基に作成すること。
- ・作成した FAQ については本市の確認を得ること。

(2) システム構築・運用における他事業者との調整

- ・Web ブラウザ上で動作するチャットボットシステムの導入について、必要に応じて本市公式 Web サイトの運用保守事業者との調整を行うこと。調整を行う際は本市を通じて行うこと。
- ・問い合わせ対応チャットボットシステム専用の LINE アカウントを提供すること。
- ・LINE アカウントの構築に必要な費用は、受託者が支払うこととし、本業務の費用とすること。
- ・LINE 上で動作するチャットボットシステムについて、LINE 株式会社と必要な調整を行うこと。

(3) 本市からの問い合わせ対応

- ・本市から、システム稼働状況等の問い合わせ、サポートのヘルプデスクサービスを提供すること。
- ・ヘルプデスクサービスは、電話または電子メール等によるサービスを行うこと。
- ・問い合わせや依頼された作業について、受付から対応結果まで記録し、対応履歴管理表として管理すること。対応履歴管理表は、本市からの求めに応じて提供すること。

(4) システム保守・調整作業等

- ・システムに障害が発生した場合、速やかに復旧する体制を確立すること。
- ・障害が発生した場合、事象・影響範囲・対応方針・復旧見込みについて速やかに本市に報告すること。
- ・計画停止が必要な場合、十分な余裕をもって事前に本市に報告すること。
- ・月次で以下の内容を含む運用報告書を提出すること。
  - システム利用状況（アクセス数）
  - システムの運用課題、対応策の提案など
- ・チャットボットシステムの亜低稼働に努めること。
- ・チャットボットシステムに使用する LINE アカウントを維持すること。
- ・チャットボットシステム利用者の利便性を向上するため、FAQ のメンテナンスについて本市に提案しすること。
- ・提案した FAQ のメンテナンスについて、本市の承認を得た上で実施すること。

6. 業務完了報告・成果物等

(1) 業務完了報告書

- ・導入業務の完了時に業務完了報告書及び以下の成果物一式を提出すること。

(2) 成果物

- ・成果物はすべて日本語表示とすること。
- ・成果物の作成については、成果物の構成及び内容について事前に本市と協議すること。
- ・成果物は紙媒体 1 部、電子データをととして収納した記録媒体 1 部を提出すること。
- ・紙媒体の成果物等は原則 A4 判縦綴じとする。A3 判を綴り込む場合は、A4 判の折り込んだ

状態でおこなうこと。

- ・紙媒体の成果物は、背表紙に成果物の種類がわかるよう適切な印字をして提出すること。複数のファイルに綴る場合は、同一メーカー同一サイズのファイルを利用すること。
- ・電子データは原則 Microsoft Work、Excel、PowerPoint のファイルとすること。
- ・電子データを記録する媒体は Microsoft Windows で読み込み可能な CD-R 又は DVD-R とすること

## 7. 提案依頼事項

以下の内容について提案書に記載すること。

### (1) システム導入の効果

- ・提案者が考えるチャットボットサービスの導入によって実現される効果を具体的に記述すること。
- ・当該効果を得るためにどのような点に留意すべきかを記述すること。

### (2) システム構築・運用に係る費用の考え方

- ・構築・運用にかかる費用について、できるだけ具体的な作業項目ごとに積算し、見積書を提示すること。
- ・以下の場合における費用について記述すること。

FAQ の件数を追加する場合

システムへのアクセス数が増加した場合

### (3) プロジェクト実施体制

- ・本業務の受託にあたって、想定する業務実施体制を提示すること。
- ・併せて、従事させることを想定している個々の要員の経歴や業務実績等について、可能な範囲で提示すること。

### (4) 類似業務の受託実績

- ・国や地方自治体、民間企業等におけるチャットボットシステムの構築、提供実績があれば提示すること。

### (5) 追加提案

- ・本業務において、本市が提示した仕様に含まれない事項について、追加提案がある場合は提示すること。その場合は費用についての考え方も併せて説明すること。