

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」の実施について必要な事項を定めるものである。

2. 本業務の目的

本市では、市民への窓口手続きに関する情報を、書籍媒体である「武雄市くらしの便利帳」や、武雄市公式 Web サイト「たけおポータル」等で提供しているが、電話や窓口で直接職員に対し問い合わせへの対応も行っている。

電話や窓口での問い合わせ対応に代わり、Web サイトや SNS アプリ LINE 上において、テキスト入力やメニュー選択による問い合わせに自動的に応答する「武雄市問い合わせ対応チャットボットシステム」（以下「チャットボットシステム」という。）により、24 時間 365 日の問い合わせ対応窓口を開設し、利用者の利便性向上を図るものである。

併せて、システムの導入により職員の負担軽減を図り、他の業務に充てる時間の確保を通じて、本市における行政サービスの向上を目指すものである。

3. 業務の区分と概要

(1) チャットボットシステム導入業務

チャットボットシステム詳細設計

チャットボットシステム構築

システムに登録する FAQ 作成 等

(2) チャットボットシステム保守・運用業務

チャットボットシステムのサービス運用

システムの保守

本市からの問い合わせ対応

FAQ 追加登録・修正作業 等

4. システム構築予定期間

契約の日から令和 2 年 3 月 31 日までとする。初年度のチャットボットシステム保守・運用業務を含む。

なお、履行期間内に業務を完了することができない正当な理由があるときは、その理由を明示した書面の提出により、履行期間の延長変更を請求することができるものとする。

5. システム運用予定期間

令和元年 11 月 1 日から令和 6 年 10 月 31 日までを想定している。

6. 構築条件

(1) 構築場所

佐賀県武雄市武雄町大字昭和 12 番地 10 武雄市役所(新庁舎)地内ほか

(2)構築すべきシステムの概要

別紙「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」(以下「システム仕様書」という。)に基づく。

7. 委託する業務内容

受託者は、本仕様書、システム仕様書に基づいて実施するシステム構築に係る以下の業務を行うこと。

- ・システム構築に必要な各種文書の作成。
- ・システム構築に必要な詳細設計及びコンサルティング。
- ・システム構築に必要な会議における資料作成および会議録の作成。
- ・システム構築に必要な機器、機材等の調達。
- ・システム構築に必要な機器等の設置、設定作業、動作確認、運用テスト、総合テスト。
- ・構築したシステムの運用に必要な各種文書の作成及び運用要員に対する研修の実施。

8. その他

(1)管理責任者の配置

システム構築に係る管理責任者を定め、業務の全般にわたり業務管理を行うこと。

(2)秘密の保持

受託者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。業務終了後も同様とする。

(3)損害賠償

受託者が業務の実施に伴い、第三者に損害を及ぼしたときは、受託者がその損害を賠償しなければならない。

(4)疑義

本仕様書及び特記仕様書に定めのない事項については、必要に応じて市と受託者が協議して定める。また、システムの円滑な構築・運用を図るため、協議後は記録簿を作成し、相互に確認することとする。