

外国人観光客向けA I チャットボット開設および運用・保守業務 プロポーザル実施要領

1 業務名

外国人観光客向けA I チャットボット開設および運用・保守業務

2 本要領の目的

本要領は、上記業務の最も適した委託先を選定するために行うプロポーザルについて、必要な事項を定めることを目的とする。

3 業務の内容

別紙「外国人観光客向けA I チャットボット開設および運用・保守業務仕様書」による。

4 委託期間

契約締結日から令和3年3月31日（水）まで

5 委託料上限額

840千円（消費税等諸費用を含む）

- ・問い合わせ件数に応じた従量課金制とする提案も可能。その際、件数は最大月400件※1として提案すること。超えた場合の対応は、契約の際に改めて両者協議の上、決定する。

※1 参考

函館市公式観光サイト「はこぶら」の多言語サイト（英語，繁体字，簡体字，韓国語）の平成30年10月から令和元年9月までの間の1ヶ月あたりの平均PV数10,474件から、「はこぶら」を閲覧する外国人の3%程度がチャットボットを利用すると仮定した。

6 参加資格

- (1) 地方自治法施行令（昭和22政令第16号）第167条の4に規定する事項に該当しない者であること。
- (2) 応募時において、会社更生法（平成14年法律第154号）または民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく更生手続開始または再生手続開始の申立てがなされている者など、経営状況が著しく不健全な者でないこと。

- (3) 本市の市税または消費税もしくは地方消費税を滞納していないこと。
- (4) 日本国内に本店，支店，営業拠点を有する者
- (5) 函館市暴力団等排除措置要綱別表各号に掲げる措置要件に該当しないこと。(同要綱別表各号中「有資格業者」とあるのは「応募者」と読み替える。)
- (6) 複数の法人により構成されたグループで申請する場合は，グループの代表となる法人を定め，代表法人が申請すること。また，グループの代表法人および構成法人の変更は原則認めない。

7 募集から契約までのスケジュール（予定）

- (1) 実施要領の公開 令和2年5月19日（火）
- (2) 参加表明・質問受付 令和2年6月2日（火）まで
- (3) 応募受付 令和2年6月12日（金）必着
- (4) 審査・選考 令和2年6月中旬～下旬
- (5) 契約締結 令和2年6月下旬

8 実施要領の公開

- (1) 公開日
令和2年5月19日（火）
- (2) 公開方法および配布方法
市ホームページ上からダウンロードすること。
※アドレス <https://www.city.hakodate.hokkaido.jp/docs/2020050700048/>

9 参加表明・質問受付

- (1) 期限
令和2年6月2日（火）17時30分まで
- (2) 方法
函館市観光部国際観光課宛に，別紙様式1(参加申込書)および別紙様式2(質問書)によりメールまたはFAXにて提出
※メール：hako-kan3@city.hakodate.hokkaido.jp FAX：0138-21-3324
- (3) その他
 - ア 電話等口頭による質問は，原則受け付けないので留意すること。
 - イ 質問および回答については，参加を表明した全ての者に共有する。回答は本プロポーザルに直接関係する質問に対してのみ行うものとし，すべての質問に回答するとは限らない。

10 応募受付

(1) 期限

令和2年6月12日（金）17時30分必着

(2) 方法

函館市観光部国際観光課宛に「11 応募書類」を持参または郵送により提出。
（持参の場合は、平日の8時45分から17時30分まで）

(3) その他

ア 郵送は、書留郵便等配達状況を確認できるものに限る。

イ FAX・メールでの応募は受け付けない。

ウ 同一団体からの複数の応募書類の提出は認めない。

11 応募書類 ※ 応募書類はすべて日本語とする。

(1) 企画提案書：正本1部，副本5部

ア 用紙は全てA4版縦，横書き，左綴じとし，後述する「企画提案書に記載すべき内容」は必ず盛り込むこと。

イ 表紙には，下記4点を記載すること。

(ア) 宛名：函館市

(イ) タイトル：外国人観光客向けAIチャットロボット開設および運用・保守業務

(ウ) 提出年月日

(エ) 法人名 **※ 正本にのみ記載し，副本には記載しないこと**

(2) 見積書：正本1部，副本1部

見積書には経費の内訳を具体的に挙げ，それぞれの金額を記載し，また，他の書類と独立して提出すること。

ア 件名：外国人観光客向けAIチャットロボット開設および運営・保守業務

イ 宛先：函館市長 工藤壽樹

ウ その他：正本には住所，法人名，代表者職氏名を記載し，代表者印を押印し，副本には住所，法人名，代表者職氏名，代表者印など法人に関する情報を入れないこと。

(3) 提出先

函館市観光部国際観光課 〒040-8666 函館市東雲町4番13号

(4) 企画提案書に記載すべき内容

ア 業務全体のスケジュール

イ 手法および提案

(ア) 操作性

- ・ システムで提供される機能を観光客の操作の流れや操作イメージによりわかりやすく説明すること。

(イ) A I の活用

- ・ A I をシステムの中でどのように活用するのか具体的に記載すること。
- ・ 利用者の問い合わせに対する回答率を高め、より適切な回答を行うためのA I の学習方法について具体的に記載すること。
- ・ A I を導入することによるメリットや効果について、利用者である観光客側と情報提供者である市側の視点から具体的に記載すること。

(ウ) P R 手法

- ・ システムをより多くの観光客に認知してもらい、かつ、利用してもらうための効果的なP R 手法について、具体的に記載すること。

(エ) チャットボットサービス料金（従量課金制とする場合）

- ・ 基本料金および問い合わせ件数に応じた月額を記載すること。

ウ 業務実施体制

- ・ システム構築後の運用について、有人対応も含めた運用体制、本市との運用上の役割分担等について記載すること。
- ・ 有人対応については、有人対応の時間帯、配置人員のスキル等について具体的に記載すること。

エ その他

(ア) システムの構築業務

- ・ システム構築業務の組織体制および人員体制について記載すること。
- ・ 構築作業における作業内容、スケジュールおよびプロジェクト管理について記載すること。

(イ) システム運用・保守業務

- ・ システムの運用業務において実施するA I の学習・調整等の作業内容について具体的に記載すること。
- ・ システムに障害が発生した場合の対応について、想定される主な障害ごとに対応の流れやおおよその復旧時間等を記載すること。
- ・ 利用者が急激に増加した場合のシステムのレスポンスの確保（機能の拡張等）について、対応方法を記載すること。

- ・ 利用者環境の変更（OSのアップデート、アプリのバージョンアップ等）への対応について、範囲、方法等を記載すること。
- (ウ) 情報セキュリティ対策について
- ・ システムを構築および運用する上でのセキュリティの確保について、想定されるリスクとその対応策について記載すること。

12 審査・選考

別紙「審査要領」により、審査委員が提出された応募書類を別紙「評価基準」により審査の上選考するが、選考は提案者の技能等を評価するために行うものであり、企画提案内容に基づきそのまま契約を締結するものではないので留意すること。

13 契約締結

最も優れた企画を提案した者と業務委託契約を締結する。

(1) 契約期間

契約締結の日から令和3年3月31日（水）まで

(2) 契約にあたっての主な留意事項

ア 契約にあたっては必要に応じ、内容について協議の上変更することができる。

イ 契約の対象経費は、事業実施に直接必要となる経費とする。

ウ 当該業務について、函館市の了解なしに他者に再委託することはできない。

14 その他

- (1) 応募に要する費用は応募者の負担とする。
- (2) 応募書類等一式については、返還しない。
- (3) 審査の結果は、審査後速やかに応募者に通知する。
- (4) 応募者は審査結果について異議の申立てはできない。

15 応募先および問合せ先

函館市観光部国際観光課 担当：寺村

〒040-8666 函館市東雲町4番13号

電話：0138-21-3479 FAX：0138-21-3324