

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

1 目的

函館市公式観光情報サイト「はこぶら」の外国語ページに人工知能（A I）チャットボット（以下、「チャットボット」という。）を設置し、外国人観光客の観光案内等の情報等に対する問い合わせに対応することで、外国人観光客の受入環境の充実を図る。

2 業務の名称

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

3 業務の概要

(1) 委託期間

契約締結の日から令和3年3月31日（水）まで

(2) 業務内容

ア チャットボットの構築

- (ア) 自然言語処理によるA Iの機能を有しており、的確な回答を導くことができるものであること。
- (イ) 利用者が、P C、タブレット、スマートフォンを使い、双方向での情報交換を可能とするものであること。
- (ウ) 自由なテキスト形式による入力での問い合わせが可能であり、構築されたF A Qデータの中から回答などを自動的かつ迅速に（原則3秒以内）に表示できること。
- (エ) OS（Windows, Mac OS, iOS, Android）およびブラウザ（Chrome, Internet Explorer, MS Edge, Safari, FireFox）のサポートされているバージョンに対応していること。
- (オ) 登録されたF A Qデータ等を、エクセルファイルまたはC S Vファイルにより抽出できること。
- (カ) 観光客の質問に対し、A Iによる対応が困難となった場合は、コールセンター等の有人対応により補完できる体制を整えること。

- (キ) 対応言語は英語，中国語繁体字，中国語簡体字，韓国語を利用している場合は対応した各言語，それ以外の言語を利用している場合は英語とする。
- (ク) システムは，本市がハードウェア及びソフトウェア等を保有しないクラウドサービスとして構築するものとする。
- (ケ) チャットボットは画面右下に配置し，画面をスクロールした場合もチャットボットの窓枠がスクロールに合わせて移動して表示できるようにすること。また，スマートフォンの画面上でチャットボットの窓枠をクリックすると全画面で表示し，文字を打つことができるようにすること。
- (コ) AIへのFAQの入力
 - a 市から提供する50個程度の外国人観光コンタクトセンターの過去問答集を元に，AIへの学習作業を行うこと。
 - b 表記ゆれに対応できるようにコンテンツを整備すること。
- (カ) 本業務において構築したシステムをより多くの観光客に認知してもらい，かつ，利用してもらえるようなPR手法を提案し，実施すること。

イ チャットボット設置作業

- (ア) 下記の函館市公式観光情報サイト「はこぶら」の外国語ページにチャットボットを設置すること。その際，当該ウェブサイト運營業務受託事業者と本市を通じて調整を行うこと。

各言語トップページ URL

(英語) <https://www.hakodate.travel/en/>

(中国語繁体字) <https://www.hakodate.travel/cht/>

(中国語簡体字) <https://www.hakodate.travel/chs/>

(韓国語) <https://www.hakodate.travel/kr/>

(タイ語) <https://www.hakodate.travel/th/>

(マレー語) <https://www.hakodate.travel/my/>

(インドネシア語) <https://www.hakodate.travel/idn/>

(イ) チャットボットを設置後，正式運用までに1週間以上のテスト期間を設け，回答精度の向上に努めること。

ウ チャットボットの運用・保守

案内システム構築後は，受託者において，保守及びセキュリティ管理等を含む運用を行うこと。

(ア) 実施時期

令和2年10月1日(木)から令和3年3月31日(水)まで

(イ) 実施内容

- a 原則として実施期間内は24時間サービスを利用可能とする。
ただし，有人才オペレーター対応の時間は8時から22時までとする。
- b AIでの回答ができない問い合わせについては，有人才オペレーターが対応し，次回はAIが回答できるように学習作業を実施すること。
- c 問い合わせ内容が，オペレーターで対応できない場合は，市担当者へ連絡をし，改めてユーザーへ回答すること。ただし，函館市の休日を定める条例（平成3年函館市条例第2号）第1条第1項各号に掲げる日および平日の午後5時30分から翌午前8時45分までの間に質問があった場合は，回答に時間を要する旨をオペレーターからユーザーに直ちに連絡するものとする。
- d 保守が必要となる場合は，保守の1週間前までに函館市観光部国際観光課あてに通知し，アクセスの少ない時間帯に実施すること。
- e 障害発生時には速やかに函館市観光部国際観光課に報告し，復旧に努めること。
- f その他，業務目的を達成するために効果的と思われる事項を行うこととし，当仕様書に定めのない事項に関し疑義が生じた場合は，別途業務主体と協議の上，決定することとする。

4 納品物件

- (1) 契約締結後、速やかにチャットボットシステム仕様書および操作・運用マニュアルを、紙媒体（各1部）とデータにて納品すること。ただし、データは編集可能なもの（ワード、エクセル、パワーポイントファイル）に限る。
- (2) 以下の内容を含む運用報告書を毎月末締めで取りまとめ、翌月5日までに（令和3年3月分については令和3年3月31日まで）に提出すること。
 - (ア) システムの利用状況
 - ・ 言語別
 - ・ 提供情報の種類別
 - ・ 有人対応件数および率 等
 - (イ) メンテナンス作業実績
 - (ウ) 障害対応実績
- (3) 業務内容を集約したものを業務完了報告書として取りまとめ、令和3年3月31日までに提出すること。

5 委託料の支払い

市は、運用報告書を受領し、適法な請求を受理した日から30日以内に支払うものとする。

6 特記事項

- (1) 本業務履行にあたり、疑義が生じた場合は委託者および受託者双方の協議により処理する。
- (2) 本業務遂行にあたり、必要がある場合は相互調整のため打合せを行うものとする。
- (3) 本業務の遂行に伴う打合せ、資料、計画等の内容については、外部に漏洩しないこと。