

生成AIチャットボット・接客アバター構築運用業務
公募型プロポーザル実施に係るQ&Aについて

	質問事項	具体的内容	回答
1	実施要領 「4 参加資格要件」	「(6)当該業務委託の実施年度以前において、国や地方公共団体等へ生成AIチャットボット及び生成AI接客アバターを導入した実績を有する者」とあるが、生成AIチャットボットの導入実績のみでも、参加資格要件を満たすか。	当該業務委託の実施年度以前において、国や地方公共団体等へ生成AIチャットボット導入と生成AI接客アバター導入について、両方の実績を有する者が参加資格要件を満たします。したがって、生成AIチャットボットの導入実績のみでは、参加資格要件を満たしていません。
2	基準仕様書 別紙仕様書 「3 導入スケジュール」	契約締結後のスケジュール等、現状今治市様で検討されているものはございませうでしょうか。	生成AIチャットボット及び生成AI接客アバターともに、令和7年度内（令和8年3月末まで）に構築並びに運用開始を必須としています。令和8年3月末までのスケジュールについては、早期に構築を行い、ある程度の運用期間を確保できるスケジュールを想定しています。
3	評価項目及び評価基準 「サポート体制」	「サポート体制は充実しているか」の評価項目について、障害対応以外の、例えばコンテンツ更新支援、利用状況の分析レポート提供、定期的な運用改善提案など、今治市として期待するサポートの具体的な内容や頻度があればお教えください。	導入前から導入後にわたり、継続的なサポートや改善提案を想定しています。また、定期的な情報提供及び追加支援、トラブル時の迅速な対応や、有人対応へのエスカレーション設計について、細やかなサポート体制を想定しています。
4	チャットボットについて	掲載場所についてHP内のどこに掲載予定なのでしょうか。（右下？orリンク）	市HPのトップページ及び、くらし・行政のトップページ右下周辺へポップアップタイプを想定しています。
5	基準仕様書 別紙仕様書 「2 要求事項」	基準仕様書4項2.1生成 AIチャットボット構成システム一式-(1)チャットボット-③に「カスタムアバター」の記載があるが、チャットボット内にアバターを埋め込む想定なのでしょうか。	生成AIチャットボット内に、動きのあるアバターを埋め込む想定をしています。
6	基準仕様書 別紙仕様書 「2 要求事項」	カスタムアバターの定義について、誰が何をカスタマイズするのか。アバターそのものあるいはデータについてでしょうか。	既存のアバターをそのまま利用するのではなく、受託者がアバターのカスタマイズなどを行い、今治市の独自性を出すことを想定しています。
7	参加表明書	提出物に「今治市税完納証明書」の記載がありますが、今治市在籍の企業でないと応募ができないのでしょうか。	今治市の企業ではない場合でも参加表明することができます。今治市税が発生していない場合は、様式第4号申立書を提出してください。該当のない理由は、「今治市に納付する税がないため」等としてください。
8	ネットワークについて	LGWANの利用を前提とするのでしょうか。	LGWANの利用を前提としていません。通常のインターネット回線の利用を想定しています。
9	評価項目及び評価基準 「業務実績」	評価項目及び評価基準の「業務実績」にて、「普通」は、どれくらいの納品数を差すのでしょうか。	相対的な判断となるため、基準を示すことはできません。なお、当該業務委託の実施年度以前において、国や地方公共団体等へ生成AIチャットボット導入と生成AI接客アバター導入について、両方の実績を有する者が参加資格要件を満たします。
10	基準仕様書 別紙仕様書 「2 要求事項」	基準仕様書5項(3)-⑩コンテンツの管理の項目について、コンテンツとはどのような物を指しているのでしょうか。	コンテンツとは、生成AI接客アバター画面に表示されているものを指します。

11	基準仕様書 別紙仕様書 「2 要求事項」	両サービスの対応すべき問い合わせ内容の範囲について、利用者から出る全ての質問に答えられる必要があるのでしょうか。あるいは想定の利用範囲があるのでしょうか。 上記が全ての質問への回答が必要となった場合、2026年度中に全ての問い合わせに対応できるよう開発を完了させる必要があるのでしょうか。	質問の内容によっては、回答できない場合があることは承知しています。 生成AIチャットボット及び生成AI接客アバターともに、令和7年度内（令和8年3月末まで）の実装完了を必須としています。
12	指標について	運用開始後のサービス評価について、チャットボット、アバターはそれぞれどのような指標（回答精度、利用者満足度など）で評価される想定でしょうか。	利用者満足度を想定しています。
13	基準仕様書 別紙仕様書 「5 その他留意事項」	市が提供する学習用データの具体的な内容、総容量（GB）、及び文書形式（Word、Excel、PDF等）の詳細をお教えてください。	内容や総容量については未定ですが、今治市HP上で公開しているWord、Excel、PDF等を含む市が提供するデータを想定しています。