

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基準仕様書

1 業務の名称

生成ＡＩチャットボット・接客アバター構築運用業務

2 業務の目的

(1) 生成ＡＩチャットボット

親しみやすいアバターを活用した生成ＡＩチャットボットを市ホームページに設置することで、24 時間 365 日市民からの問い合わせに対応することを可能とする。また、多言語対応とすることで、多数の外国人居住者や観光客への対応も行う。

(2) 生成ＡＩ接客アバター

親しみやすいアバターを活用した生成ＡＩ接客アバターを庁舎受付ロビー等に配置することで、来庁者の利便性や市役所への親しみやすさ等を向上させるとともに、多言語対応による外国人居住者や観光客への対応も行う。

3 履行期間

契約締結の日から令和 10 年 3 月 31 日まで

(地方自治法第 234 条の 3 に基づく長期継続契約)

4 業務内容

別紙仕様書のとおり。

5 成果物

受託者は委託業務のうち導入初期業務については、業務完了後 1 か月以内に、以下の各号に掲げる事項を記載した実績報告書(様式は指定とし、電子データによる提出とする。)を提出すること。

(1) 業務完了年月日

(2) 構築完了状況が分かる写真(3 カット以上)

6 その他留意事項

(1) 受託者の義務

ア 受託者は、本業務の意図及び目的を十分に把握し業務を遂行すること。

イ 受託者は、本業務の実施にあたり、今治市と詳細な協議を行い、今治市の承認後に業務を遂行すること。なお、本仕様書は、業務の主要事項のみを示したものであるため、これらに記載の無い事項であっても、業務遂行上必要と認められるものについては、責任を持って充足すること。

(2) 受託者の負担の範囲

ア 業務の実施に伴い必要な交通費、通信費、消耗品の調達、発生した廃棄物の処理費用等は、全て受託者の負担とする。

イ 業務の性質上当然実施しなければならないもの、業務に関連する軽微な事項及び業務の関連性から今治市が必要と判断したものなど、当該業務に係る附随業務は、受託者の負担とする。

(3) 疑義の協議

受託者は、常に今治市との連絡を密にし、本仕様書及び契約図書に記載のない事項及び記載内容に関して生じた疑義については、今治市との協議を経て業務を進めること。

(4) 個人情報の保護

本業務を通じて取得した個人情報については、今治市個人情報保護法の施行等に関する条例（令和4年12月21日）、その他関係法令等並びに別添の個人情報・特定個人情報取扱特記事項に基づき適正に管理し、取り扱うこと。

(5) 機密保持

受託者は、本業務の実施時において知り得た情報の取扱いに十分留意し、本業務が完了した後においても第三者に漏らしてはならない。

(6) 著作物に関する使用許可

本業務を実施するに当たって追加学習用として使用する資料等の著作権等の権利については、受託者において使用許可等を得ること。

(7) 資料の貸与

本業務の実施に当たって、必要な資料等で今治市が所有するものについては、受託者に貸与する。ただし、本業務完了後、受託者は速やかに返却すること。

(8) 再委託

受託者は、業務の全部又はその主たる部分を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせる場合、あらかじめ今治市の承諾を得たときは、この限りでない。

なお、今治市の承諾を得る場合は、再委託先ごとの業務内容、再委託先の概要及びその体制と責任者を明記の上、事前に書面にて今治市に届け出なければならない。

(9) 損害賠償

本業務実施中に生じた事故や第三者に与えた損害について、これにより現実的に被った通常かつ直接の損害において、その賠償を受託者に請求することができるものとする。

(10) 契約不適合

受託者は、本業務終了後であっても、成果品に契約不適合が発見された場合は、受託者の負担で修正を行うこと。

(11) 関係法令等の遵守

本業務の実施に当たって、受託者は適用を受ける関係法令を遵守し、業務の円滑な実施を図ること。

7 連絡・問合せ先

今治市役所 総合政策部 企画政策局 未来デジタル課 DX 推進室

〒794-8511 今治市別宮町1丁目4番地1

電話番号 0898-36-1509（直通）

メールアドレス mirai@imabari-city.jp

仕 様 書

本仕様書は、生成 A I チャットボット・接客アバター構築運用業務の設計・開発・導入・運用・保守等に関する全ての活動に適用する。

1 調達内容

- (1) 生成 AI チャットボット構成システム一式
- (2) 生成 AI 接客アバター構成機器及びシステム一式

2 要求事項

2. 1 生成 AI チャットボット構成システム一式

(1) ソフトウェア

- ① 生成 AI エンジンは最新の生成 AI 技術を活用したものであり、高精度な応答が可能であること。
- ② 高度な NLP（自然言語処理）技術を用いた質問応答システムであること。
- ③ 後述するカスタムアバターを用いた、ユーザーフレンドリーなチャットインターフェースを備えていること。
- ④ 高度なセキュリティ体制を備えていること。

(2) 機能

- ① 住民の質問に対するリアルタイム応答が可能であること。
- ② 日本語・英語・中文(簡)・中文(繁)・韓国語・スペイン語・ベトナム語・タガログ語を含む 8 言語以上に対応可能であること。
- ③ 24 時間 365 日の常時稼働が可能であること。
- ④ ユーザーのフィードバック収集機能（ユーザー満足度・利用者数等）を備えていること。
- ⑤ カスタムアバター機能を備えていること。
- ⑥ アバターは、自然で豊かな表情やジェスチャーを生成できること
- ⑦ データのセキュリティとプライバシー保護（データ暗号化、アクセス制御、プライバシーポリシーの遵守）機能を備えていること。
- ⑧ 利用者が自由に入力できるテキストチャットが可能であること。
- ⑨ チャットボットの利用状況を自動で集計・分析・表示できる機能を有すること。
- ⑩ 外国人や観光客にとって使いやすい機能を有すること。

(3) 管理機能

- ① コンテンツの管理は Web 管理画面から遠隔操作で可能であり、市職員が操作できる UI を有すること。
- ② コンテンツ登録や更新などを柔軟に行うことができること。

- ③ 既存の文書から AI によって回答を自動生成できる機能を有すること。
- ④ 利用者からの問い合わせデータは AI 学習に用いない構成とし、個人情報保護を徹底すること。

2. 2 生成 AI 接客アバター構成機器及びシステム一式

(1) ハードウェア

導入する主な機器やソフトウェアは、下記のとおりとする。

種類	名称	数量
ハードウェア	タッチパネル機能付きデジタルサイネージ (40インチ程度) ディスプレイスタンド ※集音マイク、カメラ、スピーカー	1台
	回線使用に必要な周辺機器	1式
ソフトウェア	デジタルインフォメーションシステム	1式

(2) ソフトウェア

- ① 生成 AI エンジン是最新の生成 AI 技術を活用したものであり、高精度な応答が可能であること。
- ② 高度な NLP (自然言語処理) 技術を用いた質問応答システムであること。
- ③ 後述するカスタムアバターを用いた、ユーザーフレンドリーなチャットインターフェースを備えていること。
- ④ 高度なセキュリティ体制を備えていること。

(3) 機能

- ① 住民の質問に対するリアルタイム応答が可能であること。
- ② 日本語・英語・中文(簡)・中文(繁)・韓国語・スペイン語・ベトナム語・タガログ語を含む8言語以上に対応可能であること。
- ③ 24時間365日の常時稼働が可能であること。営業時間に応じて有人遠隔対応可能であること。
- ④ ユーザーのフィードバック収集機能(ユーザー満足度・利用者数等)を備えていること。
- ⑤ カスタムアバター機能を備えていること。
- ⑥ アバターは、自然で豊かな表情やジェスチャーを生成できること。
- ⑦ 高精度な音声認識と自然な音声合成が行えること。
- ⑧ データのセキュリティとプライバシー保護(データ暗号化、アクセス制御、プライバシーポリシーの遵守)機能を備えていること。
- ⑨ テキスト・音声で案内ができること。
- ⑩ コンテンツ管理は遠隔操作で行えるものであること。
- ⑪ 利用ユーザー数、満足度、質問ログを取得できること。
- ⑫ 外国人や観光客にとって使いやすい機能を有すること。

3 導入スケジュール

令和7年度内の実装完了が必須であることを踏まえ、導入スケジュールを提示すること。

4 サポート・メンテナンス

- ① 問合せ、操作方法、障害対応などに関する一元的なサポート窓口を提供すること。
- ② 定期的なシステムアップデートと保守を行うこと。
- ③ 障害発生時に迅速な対応が行える体制を備えていること。
- ④ 学習データその他データについて、定期的なバックアップを作成すること。
- ⑤ 担当者との定期的なレビュー・連絡体制を確立していること。

5 その他留意事項

- (1) 市が提供するワード・エクセル・PDF・URL等の学習用データを読み込ませることで、生成AI技術を活用した学習及び質問に対する回答が生成可能であること。
- (2) 学習及び回答に用いるデータは共通のものであること。(当該データがそれぞれのサービスにおいて独立しており、学習・管理の手間が二重にならないものであること。)
- (3) 個人情報や機密情報は学習に用いないこと。また生成物に含めないような制御が施されていること。
- (4) ユーザーマニュアルを提供すること(電子データ可)。