

---

AIチャットボットによる自動応答システム構築  
及び運用業務 仕様書（案）

---

長野県企画振興部DX推進課  
デジタルインフラ整備室

## 1 基本事項

### (1) 業務名

A I チャットボットによる自動応答システム構築及び運用業務

### (2) 業務の内容

A I を用いて質問者が入力した内容に適切な回答を表示するサービスの提供

### (3) 履行期間

令和5年4月1日から令和7年3月31日まで

### (4) 留意事項

- ア 料金は6か月毎に支払うこととし、委託料には業務に必要な金額がすべて含まれていること。
- イ 企画書提出時点において、システムは既に製品化され、他自治体で運用されており本書の機能を充足していること。
- ウ 質問・回答に必要なデータ約1,500件を準備し提供するので、受託者はサービス提供開始までにシステムへ登録すること。

## 2 業務概要

県民からの問い合わせや相談等への対応に対し、県民サービス向上と職員の負担軽減を図るため、令和3年度からA I チャットボットによる自動応答システムの構築・運用を実施し、一定の導入効果が見られている状況である。

令和5年度も引き続き、A I チャットボットシステムを導入し、長野県公式ホームページと円滑な連携を行いながら安定的に運用する。

## 3 仕様

### (1) 表示機能

- ア パソコン・タブレット・スマートフォンなど一般的にブラウザが動作する環境で、主要ブラウザで利用可能であること。主要なブラウザは Microsoft Edge、Google Chrome、Firefox、Safari を想定し、各最新版で動作すること。
- イ 県ホームページ上にフローティングまたは別ウインドウを展開してチャットボットが表示ができ、表示制御に必要なスクリプトコードの提供が可能であること。なお、ホームページへのコード埋込は、長野県が実施するものとする。
- ウ 管理者(担当者)及びサービス利用者が操作する画面は、直感的なUIであり、わかりやすさに十分配慮したものであること。
- エ 県ホームページへの設置は、ウェブアクセシビリティに配慮したホームページの実現を目指し、JISX8341-3:2016 対応への取り組みを行っているため、その機能を阻害しないこと。

## (2) 問合せ対応機能

- ア 利用者からの日本語の入力または候補として表示された文の選択に対して、A I 技術を活用し、予め用意した回答の中から最適なものを選択して表示すること。
- イ 入力された語句と質問・回答として設定した語句が同義語の場合や表記のゆれがある場合においては、A I 技術を活用し、適切な回答等を表示することができること。
- ウ 最終的な回答を表示後に回答に対する満足度を判定できるフィードバックや、アンケート収集機能を有すること。
- エ 用意している回答において、リンク先 URL が記載されている場合には、当該リンク先をブラウザに表示できること。
- オ 問合せ対応結果についてはA I 学習機能を活用し、質問頻度の高い回答候補を優先的に表示することや、利用者の入力時に自動補完（サジェストによる候補表示を含む）など利用者の質問入力支援を行える仕組みを有していること。
- カ 利用者からの質問応答数について、上限設定がないこと。
- キ 一問一答型及びシナリオ型の双方に対応しており、職員が質問・回答の管理を簡易に行えること。

## (3) 管理機能

- ア アカウントには、管理権限アカウントと閲覧権限アカウントの設定が可能なこと。
- イ 管理画面にアクセスできるアカウント数は 30 程度作成できること。
- ウ 質問・回答データの登録、更新、削除の操作（質問・回答データがファイル形式の場合、アップロード）が容易にできること。質問・回答以外のデータについても同様であること。
- エ 同義語、類義語を設定することにより、回答精度向上が見込まれる場合は、これらデータも登録ができること。
- オ 質問対応履歴、ランキングなど利用実績が確認でき、データとしてダウンロードできること。
- カ 登録データについては CSV 等の汎用的なフォーマットにて出力できる機能があること望ましい。

## 4 セキュリティ

- ア ブラウザを用いた接続は、セキュアな通信手法を採用すること。
- イ クラウド上のデータは、ユーザ認証等によりセキュリティを担保し、他のサービス利用者からのアクセスができないこと。
- ウ 通信データは、他のサービス利用者を含む第三者から盗聴されないこと。

- エ 通信データは、暗号化された状態で通信しサーバーで処理され、機密保持の確保がされていること。
- オ システムへのアクセスは、アカウント管理やアクセス制限が実施できるなど、不正アクセス防止対策を実施すること。
- カ システムにセキュリティホール等の脆弱性が発見された場合は、協議の上、最新のセキュリティパッチを適用すること。
- キ 情報漏えい事故発生時の対応についての手順が整備されていること。
- ク プライバシーマークや ISMS 等のセキュリティに関する第三者機関からの認証を受けていること。

## 5 保守

- ア 契約期間中は、サービスについて最新バージョンの提供を保証すること。
- イ 本サービスの提供時間については、24 時間を保証すること。ただし、契約に基づく範囲外の障害要因及び計画停止に基づく時間は除くものとする。
- ウ メンテナンスや設備入替による計画停止については、事前に県と実施時期など協議すること。
- エ 利便性向上を図るため、メール及び電話による問合せ窓口を設置すること。対応時間は平日午前9時から午後6時までとし、土曜日、日曜日、祝祭日及び年末年始は除くこととする。

## 6 運用管理

- ア 質問・回答データは管理者（担当者）が随時追加でき、データ件数が 10,000 件程度に増加した場合であっても、アップロードされたデータの反映は概ね 10 分程度で完了できること。
- イ チャットボットの処理能力は、入力された質問が到達から 3 秒以内に回答を送出できること。
- ウ 障害や故障、不具合等に対する受付窓口を設置し、緊急連絡先を示すこと。なお、電話での連絡先の確保は必須とする。
- エ 障害発生時においても、サービス停止が極力生じないようにすることとし、確実かつ速やかにシステムの復旧を行えるようにすること。
- オ システムに起因する障害が発生した際は、障害内容、対応方法、復旧見込等をデジタルインフラ整備室へ迅速に連絡すること。
- カ 令和4年度に県が利用しているチャットボットからのデータ移行を行い、令和5年4月1日から利用できるようにすること。

## 7 納品資料

- ア 操作に必要となるマニュアル類を、電子媒体で提供できること。
- イ システムの妥当性を検討するため、企画書と併せてシステムの性能・機能を確認できる書類（カタログ・仕様合致確認一覧等）を提出すること。この場合、企画書提出締切日までに提出された書類の内容に関する照会があったときは、参加希望者の負担において説明し、承諾を得ること。

## 8 その他

- ア 県ホームページと関係が生じるため、事前にデジタルインフラ整備室、広報県民課に対し、システム構成・稼働可否について確認すること。
- イ 本書の記載内容に疑義が生じた場合は、デジタルインフラ整備室と協議すること。