

AI チャットボットサービス 仕様書

1 件名

AI チャットボットサービス

2 目的

県民等からの問い合わせに24時間365日対応可能なAIを活用した自動応答システム(AIチャットボットサービス)を導入することにより、問い合わせ対応業務の効率化と県民サービスの向上を図るものである。

3 契約期間

契約締結日から令和5年3月31日まで

4 契約額

5,346,000円以内(消費税及び地方消費税相当額を含む)

うち 基本費用 4,950,000円以内(消費税及び地方消費税相当額を含む)

うち 運用費用(1月分) 396,000円以内(消費税及び地方消費税相当額を含む)

5 内容

(1) AIチャットボットサービスの機能等

ア 基本機能

① 問い合わせ対応機能

- i サービス利用者からの日本語の質問文(テキスト情報)に対して、あらかじめ用意された回答文をテキスト情報で表示するチャットボット形式によるインターフェースでの回答を実現できること。
- ii AI技術の活用により、テキスト形式による問い合わせにおいて、キーワードの不一致や表記のゆれ、複数の意味を持つ単語等があった場合においても、適切な回答等を表示することができること。
- iii 最終的な回答を表示した後に、回答に対する満足度を判定できる簡易なアンケート機能を有すること。
- iv アンケートには自由入力欄があること。
- v 最終回答に導くことができなかった際に、問い合わせ先を表示できること。
- vi 自由入力による一問一答型又は回答を絞り込むための選択肢表示型により、最終的な回答を表示できること。
- vii あらかじめ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、当該リンク先を別ウィンドウで表示できること。
- viii 多言語(英語、韓国語、中国語簡体字、中国語繁体字を含むこと)化機能を有すること。また、対応言語数が増加しても月額利用料に変更がないこと。なお、翻訳機能は、システム内製であるか、外部サービス利用であるかは問わない。
- ix キャラクター画像については、管理画面より職員が簡易的に青森県指定キャラク

ターに変更可能であること。

x 利用者からの問い合わせに対する応答数に制限は設けないこと。

② アカウント管理機能

- i 1つのチャットボットに対して、複数のアカウントによる管理ができること。
- ii アカウント数の制限は設けないこと。
- iii アカウント毎に管理できる分野を設定できること。
- iv 各アカウントのパスワードリセット・設定及びアカウント毎の管理分野設定を行えるアカウントがあること。

③ 問い合わせ内容、回答データ（以下、「QA データ」という。）管理機能

- i 管理画面から、登録済み QA データの回答内容の追加、修正、削除ができること。
- ii 管理画面から、CSV ファイルのアップロードによる登録済み QA データの回答内容の追加、修正、削除ができること及び CSV ファイルのダウンロードができること。
- iii QA 修正における承認フローがあること。
- iv QA データは分野属性を持たせられること。
- v キーワードや分野属性等により QA データを検索し、検索結果を一覧表示できること。
- vi QA データの公開日時、終了日時を予約設定できること。
- vii 回答には画像表示及びエクセルや PDF などのファイル添付ができること。
- viii 管理画面から地図情報と連携できる機能があること。

④ ログ分析等機能

- i 管理画面から、全てのログデータが確認でき、期間を指定して表示することができること。
- ii 利用者からの質問を自動的に統計化し、問い合わせの多い質問や回答できていない質問等を提示することができること。

⑤ 共同利用システム

- i 提供するシステムは、共通のAIを複数の団体で利用する共同利用型のシステムであること。
- ii すでに学習済みのAIを構築当初から搭載できること。
- iii 共同で利用している他団体のログデータを一括で収集しAIに再学習した内容が青森県のAIチャットボットにも反映できること。
- iv 共同で利用している他団体で多く問い合わせのあった質問を収集し、青森県のシステムに新規質問として自動的に追加されること。
- v ディープラーニングを用いた機械学習型のチャットボットであること。

イ 利用環境

① 対応ブラウザ

パソコン・タブレット・スマートフォンのいずれかを使って、次のブラウザで利用可能であること。契約後の各ブラウザのバージョンアップについても対応すること。

- ・Microsoft Edge 最新版
- ・Google Chrome 最新版
- ・Chrome for Android 最新版

- ・ Safari (iOS版) 最新版
- ・ Mozilla Firefox 最新版

② バージョンアップ

利用期間中は最新バージョンでの利用を保証すること。また、バージョンアップの方法を示すこと。

③ 通信

管理者(担当者)及びサービス利用者による通信は、TLS によるHTTPS通信とすること。

④ 表示機能

- i ホームページに設置するリンクから画面遷移して利用でき、ホームページ上にフローティング表示できるソースコードの提供が可能であること。
なお、ホームページへの設置は青森県で実施するものとする。
- ii 管理者(担当者)及びサービス利用者の操作画面は、直感的なユーザインターフェースであり、操作性、分かりやすさに十分配慮したものであること。

ウ AIチャットボットサービスの導入

① QAデータの登録

- i QA データ登録のための標準 QA データ (テンプレート) を Excel ファイル等の汎用的なファイル形式にて提供すること。
- ii i のほか、青森県独自QAデータが登録できること。
- iii QAデータの登録数に制限は設けないこと。
- iv i の標準QAデータ及びii の青森県独自のQAデータの登録は、青森県より受け渡し後、受託者にて実施できること。

② 導入場所

パブリッククラウド上に設定、導入すること。

③ 業務運用体制

業務運用体制について、具体的に示すこと。また、発注者との役割分担について示すこと。

④ 導入期限

令和5年2月28日まで

⑤ その他

- i 導入に当たっては、3ライセンス(県庁外用、県庁内用、警察本部用)利用できるようにすること。
- ii 庁内職員等向け説明会実施時にシステム説明サポートを行うこと。

(2) 運用保守

ア 運用期間

令和5年3月1日から令和5年3月31日まで

イ サービス提供環境

① サービス提供時間

本サービスの提供時間については、24時間365日を保証すること。ただし、保守

範囲外の障害要因及び計画停止に基づく時間を除く。

② 計画停止

計画停止については青森県に対し、30日前にメール又は文書で通知すること。

ウ 運用支援

① QAデータ等登録支援

- i QAデータの追加、修正、削除は受託者にて実施できること。
- ii 言葉のゆらぎや言い回しの追加は受託者にて実施できること。

② 回答精度向上支援

- i 月1回利用者のログデータを受託者にて精査すること。
- ii 精査した内容をもとに、回答精度向上のため、AIへの再学習を受託者にて行うこと。
- iii 受託者による再学習を実施し、QA修正・追加の提案を月1回レポートで提出すること

③ 操作マニュアルの提供

システム操作に必要な操作マニュアルが提供できること。

エ 問い合わせ、障害等対応

① 問い合わせ窓口の設置

- i 管理者（担当者）の利便向上を図るため、問い合わせ窓口を設置すること。
- ii 電話による問い合わせ窓口については、以下の時間を保証すること。
午前9時から午後5時まで。ただし、土曜日、日曜日、祝祭日及び年末年始は除く。
- iii 電子メールによるヘルプデスクの受付は24時間年中無休体制で受付可能であること。

② 問い合わせへの助言等

管理者（担当者）からの問い合わせに対し助言等を行うこと。

③ 障害対応

- i 障害発生時でもサービス停止が極力生じないようにすること。
- ii 障害発生時に、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。

④ 故障等受付窓口の設置

- i 障害や故障、不具合等（重大な障害を除く）に対する受付窓口を設置すること。
緊急連絡先を示すこと。なお、電話番号は必須とする。
- ii サーバーダウン等の重大な障害発生時は24時間年中無休で対応できること。また、その際の対応体制を示すこと。

⑤ 障害等に対する報告書届出

システムに起因する障害が発生した際は障害内容、対応等を記載した報告書を速やかに提出すること。

エ セキュリティ等

① セキュリティ対策

- i データセンター及びサーバー環境は、政府等のクラウドサービス対応セキュリティ基準（政府情報システムにおけるクラウドサービスの利用に係る基本方針（2018年

(平成30年)6月7日、各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議推奨の「ISO/IEC 27017による認証取得」「JASAクラウドセキュリティ推進協議会CSゴールドマーク」「米国FedRAMP」のいずれかを満たすパブリッククラウドサービスを利用すること。

- ii 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等、不正アクセスを防止するための対策を実施すること。なお、庁内職員向けアカウントについては、チャットボット画面にもアクセス制限を実施すること。
 - iii 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。
 - iv システムで利用するAIについて、作為的に学習の判断を誤らせる攻撃(アドバーサリアル・エグザンプル攻撃等)への対策を行うこと。
 - v 保守運用を行う場合、保守範囲のサーバー類について、週次以上のウイルススキャンを実施すること。
 - vi 受託者は、委託者より委託された業務の実施において、情報システムに対し委託者の意図しない変更が加えられないことを保証する管理を行うこと。また、委託者の求めに応じて具体的な品質保証体制を証明する書類を提出すること。
 - vii 受託者は、委託者が別途提示する情報セキュリティポリシーの内容を十分に理解し、本業務に係る全ての者にその遵守を徹底すること。
 - viii 委託者は、受託者が上記に掲げる情報セキュリティポリシーに基づき適切な管理を行っているか、業務期間中随時確認を行い、その結果に基づく指摘等を行うことができるものとする。また、委託者から指摘等があった場合、受託者はその内容に従わなければならない。
- ② バックアップ
- バックアップを取得し、バックアップ取得時にシステムの機能に影響が出ないようにすること。