

AIチャットボットサービス企画提案競技に係る質問事項への回答

No.	該当資料名	質問項目				質問内容	回答	
1	実施要領	3 参加資格要件	(6)			提供するAIチャットボットサービスメーカーの導入実績では認められないか。	受託者自身が導入した実績に限るため、AIチャットボットサービスメーカーの導入実績では、参加資格要件を満たしたことはしない。	
2	実施要領	7 企画提案書等の提出	(1) 提出内容			経費積算書に関し、基本費用及び運用費用(1か月分)が分かる形で、3ライセンス分の費用を分ける必要はなく、1枚にまとめて記載の上、本書類のみを提出する認識でよいか。また、記名・押印については不可か。	経費積算書の記載方法及び提出方法についてはお見込みのとおり。また、記名・押印は求めない。	
3	実施要領	7 企画提案書等の提出	(1) 提出内容			(任意様式) 企画提案書においての枚数制限はないものとの理解で相違ないか。	お見込みのとおり。	
4	実施要領	7 企画提案書等の提出	(1) 提出内容 (2) 提出部数			提出内容として記載されている①～⑦についてはすべてをまとめたものを製本(綴り)したものを6部提出するという理解でよいか。また6部については正本、副本の区別なくすべて鑑となる①様式③にある会社印は6部すべてに押印されるものという理解でよいか。	提出書類①～⑦を全てまとめたものを1部とし、提出する6部の内、必ず1部は正本(代表者印を押印したもの)とすること。(正本以外の5部は正本の写しで構わない。)	
5	実施要領	8 審査及び選考				審査委員の構成について、ご教示ください。(人数・部課・役職等)	5名(内訳は行政経営課所属、行政経営課長、IT専門監、行政改革推進グループマネージャー、システム管理運用グループマネージャー、自治体DX推進グループマネージャー)	
6	実施要領	8 審査及び選考				プレゼンテーションは貴庁にて実施という理解でよいか。WEB会議での実施の予定はないか。また、説明者の一部をWEB会議接続にてリモートで参加することは可能か。	プレゼンテーションは、青森県庁舎内会議室にて実施予定である。原則、対面でのプレゼンテーション及び質疑応答を予定しているが、説明者の一部をWEB会議接続にてリモートで参加させても差し支えない。なお、上記に当たって、実施要領で示した使用機材以外は、提案者にて用意すること。	
7	実施要領	8 審査及び選考				審査及び選考で「総合評価点が60%以上でなければ受託候補者として認めない」との記載について、どのような評価項目を基準として評価されるのか指標を教えてください。	実施要領にて、企画提案書(任意様式)に記載すべきこととしている「項目」、「記載すべき事項」について評価する。	
8	仕様書	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	iv	「アンケートには自由入力欄があること」について、具体的な質問なく自由な意見を求めたとき、ユーザーに思いを言語化してもらうのは難しいものと考えており、現状、自由入力欄は設けておりません。独自の意見を表明することに慣れたユーザーには、通常のメッセージ入力欄や、メール窓口から意見を寄せることができると考えられるため、それらを利用してもらうことで、これを代えることができると見なすことは可能か。	仕様書に記載のあるとおり、アンケートへの自由入力欄は必須であり、他の手段による代替は認めない。
9	仕様書	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	ix	変更依頼をベンダーへご依頼いただく対応でも可能か。	仕様書に記載のあるとおり、管理画面から簡易に変更可能であることとしているため、他の手段による代替は認めない。
10	仕様書	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	② アカウント管理機能	iii、iv	弊社システム管理には特殊な知識を要する項目も多々あるため、社外の人員がそれらを変更することを想定していない。本機能の要否とその具体的な要件については、契約後に協議の上決定する前提で考えても差し支えないか。	仕様書に記載のあるとおり、「② アカウント管理機能」のiii、ivの機能は必須である。
11	仕様書	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	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、ii	QAデータの「追加」に関しては、使用しているAI技術の仕様で、専門的な知識が必要となるため、社内の人間がこれを行うことを前提としている。データ追加の頻度がそこまで高くないのであれば、追加対象のデータをまとめたExcelシートのやりとりや、メールベースでのQAデータ追加リクエストの受付をもってこれに代えたいが、そのような対応でもよろしいか。	QAデータの新規の追加は、受託者にて行うこととしていることから、Excel等によるデータのやりとり等で追加することとして差し支えない。ただし、登録済みのQAデータについては、仕様書にあるとおり、回答内容の追加、修正、削除は、管理画面から行えることとすること。
12	仕様書	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	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	iii	承認フローは管理画面には実装されておらず、Excel等を用いたQA内容の制作フローの中に、人的な承認ステップ(運用上の確認ステップ)を設けることで、これを満たすとしてもよいか?	仕様書に記載のあるとおり、管理機能の中にQA修正における承認フローがあることを求めていることから、他の手段による代替は認めない。
13	仕様書	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	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	vi	QAデータの公開日時、終了日時の予約設定について、予約投稿機能は未実装だが、数や頻度が少ないようであれば、運用体制側で指定時間に手動でデータ反映することで代替してもよいか。	仕様書に記載のあるとおり、QAデータの公開日時、終了日時を予約設定できることとしているため、他の手段による代替は認めない。
14	仕様書	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	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	iii	具体的な機能内容について、ご教授願います。	仕様書に記載のあるとおり。
15	仕様書	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	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	viii	具体的な機能内容について、ご教授願います。	仕様書に記載のあるとおり。
16	仕様書	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	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	viii	管理画面から地図情報と連携できる機能について、想定している内容は何か。	管理画面から登録済みのQAデータの回答内容を追加、修正する際に、QAごとに地図の位置情報を設定できることを想定している。

17	仕様書	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	④ ログ分析等機能	i	ログデータの確認、期間を指定して表示する機能について、QA管理画面とは違う画面で提供してもよいか。(サードパーティーのデータ分析サービスを利用するなど)	仕様書に記載のあるとおり、管理画面からログデータの確認、期間指定による表示ができることとしているため、他の手段による代替は認めない。
18	仕様書	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	④ ログ分析等機能	ii	具体的な機能内容について、ご教授願います。	仕様書に記載のあるとおり。
19	仕様書	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	⑤ 共同利用システム		共同利用型のシステムであることが求められているが、貴県のデータ（ログ）が他の公共団体や民間組織での学習データとして利用される環境であることを意味していると思われるがその理解で相違ないか。また共同利用型であることは必須条件か。また、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は必須であるか。この要求事項の広義の解釈として事前に学習させるクラスターデータが手元にある場合それらを読み込ませて意図理解が一定水準でできる自然言語処理エンジンであれば要件を満たしているか。	仕様書に記載のあるとおり、共同利用型のシステムのみを想定しており、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は必須である。
20	仕様書	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	⑤ 共同利用システム	i	「複数の団体」について、どのような想定か。	2以上の国又は地方公共団体を想定している。
21	仕様書	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	⑤ 共同利用システム	ii	「すでに学習済みのAI」について、どのような想定か。	共同利用システムにより、他団体での運用における学習内容を反映したAIを想定している。
22	仕様書	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	⑤ 共同利用システム	iii	「他団体のログデータ」について、どのようなログデータか。	他団体での運用においてAIが回答できなかった内容を想定している。
23	仕様書	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	⑤ 共同利用システム	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」とあるが、「共同」と「自動的に追加」の定義を御提示頂きたい。	各単語の定義は下記のとおり。 共同で利用：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を利用していること。 自動的に追加：QAデータとして新規に自動で追加され、県職員がそのQAデータの回答を追加、修正等できること。
24	仕様書	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	⑤ 共同利用システム	iv	具体的な機能内容について、ご教授願います。	仕様書に記載のあるとおり。
25	仕様書	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	⑤ 共同利用システム	v	要件を満たせば、ディープラーニングのAIでなく、特化型AIでも問題はないか。	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のみを想定している。
26	仕様書	5 内容	(1) AIチャットボットサービスの機能等	イ 利用環境	④ 表示機能	i	ホームページへの設置は貴県が設置の想定でよろしいか。	お見込みのとおり。
27	仕様書	5 内容	(1) AIチャットボットサービスの機能等	イ 利用環境			AIチャットボットの設置先はウェブサイトだけか。	ウェブサイトのみを想定している。
28	仕様書	5 内容	(1) AIチャットボットサービスの機能等	ウ AIチャットボットサービスの導入	① QAデータの登録		QAは既に用意があるのか？もしあれば、それを利用することは可能か。	受託者が提供する標準QAデータを基に準備していくこととしていることから、県から提供はしない。
29	仕様書	5 内容	(1) AIチャットボットサービスの機能等	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	「標準QAデータ数」について、何件を想定しているか。	No. 35にて回答した利用を想定した分野について、AIチャットボットを利用している他自治体で設定している一般的なQA数を想定していることから、標準QAデータ数の具体的な件数は指定しない。
30	仕様書	5 内容	(1) AIチャットボットサービスの機能等	ウ AIチャットボットサービスの導入	② 導入場所		3ライセンス（県庁外用、県庁内用、警察本部用）ともに、パブリッククラウド上に設定か。	お見込みのとおり。
31	仕様書	5 内容	(1) AIチャットボットサービスの機能等	ウ AIチャットボットサービスの導入	⑤ その他	i	3ライセンス利用費用という記載があるがこれはチャットボットを3台提供するということを求めているという理解で相違ないか。その場合、チャットボットの設置についてはそれぞれ別のサイト、もしくは環境を予定しているという認識になるが設置場所は ・県庁外用 ・県庁内用 ・警察本部用 それぞれどこを予定しているか。	3ライセンスについては、「県庁外用」「県庁内用」「警察本部用」それぞれのQAデータの登録等管理・運用をライセンスごとに行うことを想定している。 また、ライセンスごとにチャットボットの利用を予定している環境は下記のとおり。 ・県庁外用：青森県庁HP、その他各所属管理HP ・県庁内用：庁内職員向けの各所属管理HP ・警察本部用：警察本部HP
32	仕様書	5 内容	(1) AIチャットボットサービスの機能等	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のサンプルをいただくことは可能か。	QAデータの内容については、特段の指定はしていないことから、サンプルの提供は不可とする。
33	仕様書	5 内容	(1) AIチャットボットサービスの機能等	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、ii	当社では市区町村向けチャットボット用の標準QAの用意はあるが「導入時における提供可能な対象分野数、標準QAデータ数」については県の行政範囲とは異なる内容になるため、貴県向けに新たに作成する予定（見込）もので提案しても差支えないか。	提供するQAデータについては、県への提供時に必要なデータを用意できるのであれば、現時点で用意予定のもので提案しても差支えない。
34	仕様書	5 内容	(1) AIチャットボットサービスの機能等	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、ii	県独自のQAデータ（問い合わせ内容、回答データ）とは何か。また、県独自のQAデータはどの程度の数を見込んでいるか。	県独自のQAデータとは、受託者が提供することとしている標準QAデータ（テンプレート）以外で、県が登録することとしたQAデータ全てのこと。 県独自のQAデータの登録予定数は、契約締結後の庁内職員向け説明会後に調整し、確定させる。

35	仕様書	5 内容	(1) AIチャットボットサービスの機能等	ウ AIチャットボットサービスの導入			AIチャットボットサービスで利用を想定している分野はあるか。また、提供することとされている標準QAデータ（テンプレート）に想定している分野全ての内容が含まれている必要はあるか。	3 ライセンスのうち、県庁外用では、下記分野を想定している。 「生活・環境」「子ども・教育」「保健・医療・福祉」「観光・文化・自然」「しごと・産業」「まちづくり・地域振興」「県政情報」「新型コロナウイルス感染症」 県庁内用では、下記分野を想定している。 「共済」「財務」 警察本部用では、下記分野を想定している。 「事件・事故」「交通に関する手続き」「運転免許・講習関連」「申請・手続き」「落し物」「交通違反」「交通安全」「行方不明・保護」「相談・被害者支援」「情報公開・情報提供」「警察組織」「警察学校」「採用試験」 なお、AIチャットボットサービスを利用する具体的な分野は、契約締結後の庁内職員向け説明会後に調整し、確定させる。 また、受託者から提供される標準QAデータ（テンプレート）については、想定している分野の一部内容が含まれていなくても差し支えない。
36	仕様書	5 内容	(2) 運用保守	ウ 運用支援	② 回答精度向上支援	ii	標準 QA データ については実施 致しますが、 県独自の QA データについては、個別要素がございますので（ QA データ、学習データ作成） 、対応は県庁内で実施をしていただくことは可能か。 作業支援アドバイスは実施可能。	仕様書に記載のあるとおり、標準QAデータ、県独自のQAデータの区別なく、受託者にて回答精度向上支援（i～iii）を実施していただくこととしている。
37	仕様書	5 内容	(2) 運用保守	ウ 運用支援			リリース後のQAのメンテナンスは誰が行うのか。	QAデータの追加、修正、削除は、該当QAを所管する所属担当者、それら以外は、行政経営課担当者が行うことを想定している。
38	仕様書	5 内容	(2) 運用保守	エ セキュリティ等	① セキュリティ対策	ii	「庁内職員向けのアクセス制限 」について、 具体的な機能内容について、ご教授願います。	IPアドレスによる制限を想定している。
39	仕様書	5 内容	(2) 運用保守	エ セキュリティ等	① セキュリティ対策	vi	品質保証体制を証明する書類とは例えばどのような書類か。	AIチャットボットサービスの導入、運用に当たっての受託者の体制が分かる資料（様式は問わない）を必要に応じてご提出いただくこととしている。
40	仕様書						貴県として想定している利用人数は何人くらいか。	現時点で、利用人数は具体的に想定していない。
41	(様式4) 提案事業者概要						構成員数、従業員数は、どちらかを記載することでよいか。	お見込みのとおり。 株式会社にあつては、従業員数のみを記載し提出していただきたい。
42	(様式4) 提案事業者概要						参加申込みの際の(様式4) 提案事業者概要に関しては、提案者である弊社のほか、請求代行業を外部に委託しているパートナー企業の提出も合わせて必要になるか。	提案者分のみ提出で差し支えない。
43	その他						弊社の場合、請求代行業を外部のパートナー先に委任しているが、本件の契約条件としてご相談の余地はあるか。	本県の契約時の条件に契約の相手方が他企業へ請求代行業を委任しているかどうかは含まれていないことから、本企画提案競技への参加は可能である。 なお、契約の相手方となった場合は、契約時に請求代行業の委任を証明する書類（委任状）を別途提出していただくこととなる。