

## 多言語自動観光案内推進事業 業務仕様書

### 1 目的

- ・ 山梨県（以下「県」という。）は、「山梨県総合計画」において、ICT を活用したデジタルトランスフォーメーション（DX）の推進により県内経済の活性化を図ることとしています。国においても観光地等の受入環境整備を着実に実施し、インバウンドの段階的復活に向けた取組を推進するとしており、その中で DX の推進を掲げています。
- ・ 本県の観光消費額は近年伸び悩んでおり、消費額を増加させていくためには、観光客の利便性向上、観光客の滞在時間の延伸による消費機会の増加が必要とされています。
- ・ 本業務では、山梨県公式観光ホームページ「富士の国やまなし観光ネット」（以下「県観光ネット」という。）において、旅行前の情報収集や旅行中におけるタムリーな情報収集を可能とする多言語自動観光案内機能（A I チャットボット）を導入することで、国内はもとより、今後回復が期待されるインバウンド観光客への情報提供体制強化による利便性向上を図るとともに、観光消費額を向上させるための周遊観光の促進を図り、県経済の振興に資することを目的とします。

### 2 委託業務名称

- ・ 多言語自動観光案内推進事業業務（以下「委託業務」という。）

### 3 委託業務期間

- ・ 契約締結の日から令和4年3月31日まで

### 4 委託業務内容

- ・ 多言語自動観光案内機能（A I チャットボット）を導入するため、以下の業務を実施する。
- ・ 受託者は、契約締結後速やかに業務実施計画書（実施体制、事業内容、スケジュール等）を県に提出することとし、委託業務の実施にあたっては、県と協議を行いながら進めること。

#### (1) 多言語自動観光案内機能（A I チャットボット）の基本事項

- ・ 国内外の観光客の利便性向上、周遊促進を図るため、幅広い情報提供を可能とし、かつ容易に情報収集ができる仕組みを構築すること。
- ・ 観光客が所有するスマートフォン等の端末や Web サイトにより、多言語で24時間365日（保守作業等やむを得ない場合を除く）提供できるもの

であること。

- ・ 日本語、英語については、設問からネイティブ翻訳で作成するものとし、他の言語については、自動翻訳により対応するものとする。自動翻訳対応の言語は、中国語（簡体字）、中国語（繁体字）、韓国語、フランス語、ポルトガル語、インドネシア語、タイ語、ベトナム語、アラビア語を必須とする。
- ・ 県観光ネットの掲載情報と連動させること等により、正確でタイムリーな情報提供を可能とすること。
- ・ 導入時の対応設問数は、800 問程度とする。ただし、回答のゆらぎ対応など、独自の提案により利便性に影響がない場合はこの限りでない。
- ・ 設問・回答は、受託事業者においてとりまとめ、県の確認を経ること。
- ・ 運用後は、利便性向上のための対策を常に行うこと。
- ・ 災害情報、感染症情報等の提供も行える仕様とすること。

## (2) システム要件

### ア AI要件

- ・ 自然言語処理等によって、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、複数の意味をもつ単語等があった場合においても、文脈から意味を理解し、適切な回答などを表示することができること。
- ・ あいまいな質問に対しては、聞き返しの補足質問を行い、より適切な回答に導くこと。
- ・ 定期的なトレーニングを行うことで、回答精度の向上を図ること。

### イ 入力表示機能

- ・ 問い合わせや回答等について、文字情報（チャット形式）を用い、Web ブラウザにより行うことができること。
- ・ チャットボットの操作画面は、特定のブラウザが保有する機能に依存するソフトウェアを使用しないで作成できること。また、ブラウザの機能拡張等の操作を必要としないものとする。
- ・ パソコン、スマートフォン、タブレット端末等の種類やサイズに応じて表示内容が最適な状態に変化すること。

### ウ 問い合わせ対応機能

- ・ 自由なテキスト形式による問い合わせに対し、自動的に、あらかじめ用意した FAQ データから回答などを迅速に表示することができること。
- ・ 利用者からの質問に対する応答数に制限を設けないこと。
- ・ テキストでの回答のほか、以下の表示が可能であること。

画像（イメージ）の表示

HTML リンクタグによる別ウインドウでのリンク先情報表示  
文章にリンク URL を貼ることができること。

- ・ 問い合わせ頻度の高い FAQ については、チャット形式とは別に FAQ 集を表示できるようにすること。
- ・ 利用者に対するレスポンス速度は原則 3 秒以内とすること。

## **エ システム管理者機能**

- ・ 管理画面を Web ブラウザ上で操作でき、発注者が扱いやすい機能を有していること。また、複数の作業者が同時にメンテナンスを行うことができること。
- ・ FAQ データの登録・修正・削除を管理画面から一括（インポート、エクスポート）及び個別で行えること
- ・ 分析期間を指定し、問い合わせ件数や応答状況等を容易に確認できること。なお、正答率等を集計し、改善につながる機会を設けること。
- ・ 問い合わせ内容やアクセス数などのログ情報の出力が可能であり、最低 1 年間は保存されていること。
- ・ 管理者のユーザー情報（ID、パスワード）について、追加・変更が可能であること。なお、アカウント数の制限は設けないこと。

## **オ サービス形態**

- ・ 本システムがクラウドサービスとして提供されていること。
- ・ OS (Windows、MacOS、iOS 及び Android) 及びブラウザ (Chrome、Edge、Safari、FireFox) のサポートされているバージョンに対応していること。

## **カ セキュリティ要件**

- ・ 障害に備え、データのバックアップ等の対策が講じられていること。
- ・ 県（システム管理者）とシステム間、利用者とシステム間の通信が暗号化されていること。
- ・ システムへの不正アクセスを検知、防御できる対策が講じられていること。
- ・ ウイルス対策ソフトが導入され、常に定義ファイルが最新の状態となっていること。

## **キ その他付帯事項**

- ・ チャットボットのビジュアルデザインは変更可能なものとする。
- ・ アンケート機能を有すること（アンケート内容は県と別途協議）
- ・ 利用者向け案内（A4 サイズ 1 枚程度）を作成すること。
- ・ SNS 連携を可能な限り構築すること。
- ・ 管理者向けの研修を実施すること。また操作マニュアルを作成すること。
- ・ 観光分野以外への拡大や他システムとの連動など将来的な機能拡張が容

易に可能であること。

- ・ 機能構築にあたっては、必要に応じて、「県観光ネット」運用保守事業者と調整を行い、適切な運用を図ること。
- ・ 運用・保守に関して、県（県が指定する者を含む）からの問い合わせに対応すること。

### (3) 実施報告書の提出

- ・ 月次で以下の内容に関する報告書を提出すること。
  - ア システムの利用状況（利用者からの評価、回答割合、問い合わせの多い質問事項等）
  - イ 障害対応状況
  - ウ システムの運用課題や対応策の提案等
- ・ 導入初期は月次にこだわらず、できるだけ細かい報告を行うこと。

## 5 想定スケジュール

令和3年10月	プロポーザルの公表
令和3年11月25日	受託事業者の決定
令和3年12月上旬	実施体制の構築、導入内容の詳細協議
令和3年12月～ 令和4年2月	システム構築作業
令和4年3月	管理者への研修、運用マニュアル作成 運用テスト（1週間程度設けること）
令和4年4月	運用開始

## 7 委託業務実施体制

- ・ 委託業務の実施にあたっては、県との協議、関係者への連絡調整などが迅速に行えるよう体制を整えること。経費の執行については、費用対効果を十分に考慮し行うこと
- ・ 受託者は、やむを得ない場合を除き、委託業務実施体制を変更しないこと

### (1) 業務実施責任者

- ・ 受託者は、本委託業務を指揮する業務実施責任者を配置することとし、契約締結後速やかに業務実施責任者の氏名等を県に通知すること
- ・ 業務実施責任者は、企画立案・実施のほか、本業務従事者を十分指導して委託業務を安全に実施できるよう管理を行うこと

- ・ 業務実施責任者は、県との連絡を密に行い、委託業務を進め、遅滞なく業務が遂行できるよう人員、体制の確保を行うこと
- ・ 業務実施責任者は、経費・委託業務内容等、県から報告を求められた際は速やかに対応すること

## (2) 業務従事者

- ・ 業務従事者は、業務実施責任者とともに本委託業務を行うこと
- ・ 業務従事者は3名以上とし、受託者は、契約締結後速やかに業務従事者の氏名等を県に通知すること

## (3) 打合せ回数及び内容

- ・ 受託者は、必要に応じて月1回程度、県と定例打ち合わせを実施すること

## 8 資料等の貸与及び返還

- ・ 本委託業務を遂行する上で必要と認められる資料、データ等（以下「貸与品」という。）を貸与する。
- ・ 貸与を受けた者は、貸与品を善良な管理者の注意をもって管理し、本委託業務以外の目的に使用しないととも、本委託業務が完了したときは、速やかに貸与品を県に返還する。

## 9 成果物

### (1) 成果資料等

- ① 業務完了届
- ② 「多言語自動観光案内推進事業業務委託」業務報告書

### (2) 資料の体裁

- ・ コピー可能な透明テキストファイル付 PDF ファイルとする。

### (3) 納品方法

- ・ 電子媒体（CD-R）1枚に格納して提出

### (4) 納期

- ・ 令和4年3月31日

### (5) その他

- ・ 提出された報告書の著作権は、県に帰属し、一般に公開することがある。

## 10 留意事項等

- (1) 委託業務の全部を一括して第三者に再委託することは認めない。契約業務の一部を委託する場合については、県の承諾を得るものとする。
- (2) 委託業務の遂行上知り得た秘密を外部に漏らし、又は他の目的に利用してはならない。委託業務が終了し、又は解除された後においても同様とする。

- (3) 委託業務に関して知り得た個人情報等を他に漏らしてはならない。委託業務が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (4) 委託業務の履行にあたり、自己の責めに帰すべき事由により県に損害を与えたときは、その損害の責めを負う。
- (5) 委託金額は、業務開始に係る必要経費として、前金払による支払を請求できるものとする。
- (6) 委託業務の実施に要した経費は、帳簿及びすべての証拠書類を備え、常に収支の状況を明らかにし、委託業務の完了の日の属する年度の終了後5年間保存しなければならない。
- (7) 本委託業務による成果物の著作権は県と受託者双方に帰属することとし、県は加工及び二次利用できることとする。
- (8) 本仕様書に明示なき事項、または業務上疑義が生じた場合は、必要に応じて協議の上定めることとする。