

仕様書

1 委託件名

福岡市チャットボット拡充事業業務委託

2 履行期間

契約締結の日から令和7年3月31日まで

3 履行場所

福岡市中央区天神1丁目8番1号

福岡市市長室広聴課、福岡市市民局戸籍住民課、その他本市が指定する場所

4 事業内容

市民等から本市への問い合わせが想定される「証明書／マイナンバーカード」及び「引っ越し」カテゴリを対象に、チャットボットに登録するシナリオの作成、既存シナリオのブラッシュアップのほか、階層の見直し、カテゴリの再編などによるシナリオの充実を図るものとする。
なお、対象言語は日本語とする。

(1) チャットボットに登録するシナリオなどの作成及びブラッシュアップ

- ① 回答は、シナリオ型（補足設問を活用し、最適な回答を導き出す形式）とすること。
- ② 市民にとってわかりやすい設問、最適な回答とすること。
- ③ 新たな設問を作成するにあたっては、市ホームページに掲載中の「よくある質問Q&A」なども参考にすること。
- ④ 適切な回答ができるよう補足設問を複数回設けること。また、その際、回答候補を徐々に絞り込んでいけるよう最適な設問の階層・順番とすること。
- ⑤ チャットボットでの回答が難しい設問については、問い合わせ先などを表示させること。
- ⑥ 回答までのシナリオについて、市民に親近感が与えられる内容とすること。
- ⑦ シナリオの調整、同義語、類義語の調整などを行うこと。
- ⑧ 新たに作成する設問及びブラッシュアップ等を行う設問は、計200件程度を想定。

(2) 市ホームページに掲載する回答データの作成

- ① シナリオにおいて新たな設問を作成し、かつ、市ホームページの「よくある質問Q&A」に掲載がない場合は、新規に市ホームページ掲載用回答データを作成すること。
- ② チャットボット画面では簡潔で最適な回答を表示し、市ホームページでは詳細な回答を掲載すること。

(3) 作成したシナリオデータ等の最終確認及び修正

本市が運用するチャットボットシステムに作成したシナリオデータの取込み後、設問の内容、回答までの流れ、回答内容及び市ホームページに掲載予定の回答内容に齟齬がないか確認を行うこと。

(4) 利用状況の分析とシナリオの保守

既存シナリオのブラッシュアップについては、市民ニーズや傾向を把握し、行政サービスの提供、質の高い情報発信を図る観点から、以下の利用状況（④を除く）について分析し、その結果に基づいて行うこと。

また、実装後（新たに作成したシナリオを含む）においても、以下の利用状況についての分析レポート及び分析結果に応じた改善報告書を提出すること。

- ① アクセス数の分析
- ② アクセスが多い、または少ないシナリオの分析
- ③ 回答にたどりつかなかったシナリオの分析
- ④ 回答時のアンケートの集計結果に基づく分析
- ⑤ 分析については、原因分析やシナリオの類似性や差異性による分析を含む

(5) その他

- ① 契約締結後1週間以内に、本業務に係る業務実施計画書を電子データで提出すること。
- ② 進捗状況の確認、進行上の課題への対応策の協議を行うこと。
- ③ 会議に用いる資料の作成は、受託者がすべて実施すること。また、議事録は、受託者が原則として会議開催後5営業日以内に作成し、本市の承認を得ること。
なお、いずれも、電子データで本市に提出すること。
- ④ 本業務において作成されたFAQデータや画像データ等の著作権については、本市に帰属するものとする。

5 成果物

シナリオデータ等については、Excel ファイル等の汎用的なファイル形式で作成し、電子メールで納品すること。ただし、容量が大きい等のやむを得ない事由により、電子メールでの納品が困難な場合は、電磁的記録媒体に記録して納品すること。

6 特記事項

- (1) 本業務の実施にあたっては、市長室広聴課または市民局戸籍住民課と十分に協議をすること。この仕様書の定めのない事項、または業務の実施にあたって疑義が生じた場合は、協議の上決定すること。
- (2) 本業務の実施にあたって、具体的にはシナリオ作成やテストの実施、分析の際のログのやりとりなど、福岡市LINE公式アカウントにおいてチャットボット等サービス提供業務を実施している事業者と適宜情報共有及び協議を実施すること。
また、本業務の成果物については、既存の福岡市LINE公式アカウントにおける機能の範囲内で活用可能なものとする。
- (3) 本市の条例、規則等を遵守すること。また、必要な事項について積極的に提案を行うこと。
- (4) 受託者が作業するための環境（作業場所、機器等）は、原則として提供しないが、本市と会議を行うための会議室については、本市が用意する。