

【別紙1-2】機能要件一覧

機能	要件
1 基本機能	<p>1 利用者が入力するテキスト情報に対し、チャットボット形式で回答するシステムであること。</p> <p>2 生成AI（LLM：大規模言語モデル）を搭載し、利用者の入力内容及び文脈等を理解した上で、問合せ内容に応じた適切な回答を行うこと。</p> <p>3 問合せに対する回答は、発注者が提供するデータ等を参照して生成するものとし、挨拶や聞き返し、内容確認など、運用上必要な一般的対話を除き、Webサイト等の外部情報の取得・参照を行わないこと。</p> <p>4 参照データとして、発注者がURLで指定するWebページに加え、ドキュメント（例：pdf、Word、Excel、PowerPoint、CSV、txtなど）の登録が可能であること。</p> <p>5 キーワードの不一致や表記のゆれ等があった場合においても、適切な回答ができること。</p> <p>6 入力情報が不明瞭な場合は、追加の質問を行うなど、質問の意図を的確に把握し、曖昧な表現や不足情報を補完できること。</p> <p>7 回答生成にあたって、引用元や詳細な内容を案内するためのWebページまたはドキュメントのリンクを表示できる機能を有すること。</p> <p>8 回答生成にあたって、関連する追加質問候補を提示できること。</p> <p>9 参照元にデータがない場合や、回答精度に不安がある場合は、回答できる情報がない旨の応答ができること。</p> <p>10 利用者の入力情報を生成AIに学習させない仕組みとすること（オプトアウト）。</p> <p>11 利用者の個人情報の取得を目的とした挙動を行わないこと。また、利用者が個人情報を入力しないよう必要な対策を講じること。</p> <p>12 日本語の他、英語、中国語（簡体字）、ベトナム語、韓国語、ネパール語による入力並びに応答が可能であること。</p> <p>13 チャットボット起動時、ユーザーに向けて表示する任意のメッセージが登録できること。</p> <p>14 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機能を有していること。</p> <p>15 パソコン、スマートフォン、タブレット端末で利用ができ、端末に応じた画面調節が可能であること。</p> <p>16 本システムは、特定のウェブブラウザ、または使用機器に依存しないこと。</p> <p>17 対応ブラウザはMicrosoft Edge、Google Chrome及びSafariの各最新バージョンとし、対応OSは各OS提供元がサポートするバージョンを搭載した端末において正常に動作すること。</p> <p>18 業務履行期間中における各対応ブラウザのバージョンアップ後も、継続して正常に動作すること。</p> <p>19 チャット画面は、直感的なユーザーインターフェイスを持ち、わかりやすさに十分配慮したものであること。</p>
2 管理機能	<p>1 利用者との対話内容がログとして保管されること。</p> <p>2 参照データの編集や対話ログの閲覧等が可能な管理画面を発注者へ提供すること。</p> <p>3 管理画面は、暗号化システムを採用した web 上で実行され、かつ、ユーザー認証を経てから利用できることとし、ユーザー認証されていないアクセスはブロックすること。</p> <p>4 参照データの追加、削除、更新に対し、回答生成に反映する機能を有していること。</p> <p>5 管理画面から、期間を指定してログデータの検索及びダウンロードできること。</p> <p>6 回答に対する満足度のフィードバック・アンケート結果、対話ログの解析により、回答精度の向上が可能であること。</p>
3 運用保守	<p>1 応答品質の維持・向上のため、改善策の提案など、随時、発注者へのサポートを行うこと。</p>
4 その他	<p>1 利用者の不利益に繋がらないよう、ハルシネーションのリスクを限りなく抑制する対策を行うこと。</p>