

【別紙1-2】機能要件一覧

機能	要件
1 基本動作	1 福岡市保健所代表電話への問合せに対し、音声による自動応答を行うこと。
	2 生成AI（LLM：大規模言語モデル）を搭載し、発話者の音声及び文脈等を理解した上で、問合せ内容に応じた回答又は担当部署への電話転送を行うこと。
	3 問合せ内容に関する回答は、発注者が提供するFAQデータ等のナレッジに基づいて生成するものとし、Webサイト等の外部情報を取得・参照して回答を生成する機能を有しないこと。また、Webサイト等の外部情報を取得する機能を有する場合は、発注者の意向により機能の利用を制限できること。 ただし、挨拶、相槌、聞き返し、内容確認等の対話運用上必要な一般的応答についてはこの限りではない。
	4 FAQ等のナレッジに該当する情報が存在しない場合は回答を生成せず、担当部署への転送又は再確認の案内を行うこと。
	5 発話者の省略された日本語やあいまいな日本語といった言葉のゆらぎ等に対応できること。
	6 利用者が支障なく対話できるよう、明瞭かつ自然な音声品質を確保すること。
	7 電話転送は、通話内容を要約した上で、転送先へ用件を伝言できる機能を有すること。
	8 通話内容の録音データ及び文字起こしデータを取得・保管できること。
2 動作設定	1 発話者の問合せ内容を生成AIに学習させない仕組みとすること（オプトアウト）。
	2 行政用語や固有名詞などの単語をキーワードとして辞書登録できること。
	3 回答内容に齟齬ができる限り発生しないよう、発信者に対し質問内容を確認するなどの工夫を行うこと。
	4 電話転送については、複数の転送先が設定可能であること。
	5 時間帯（開庁時間帯・閉庁時間帯など）によって対応設定を変更できること。
	6 時間帯の判定に、行政機関の休日に関する法律に基づく祝日及び年末年始（12月29日～1月3日）を設定できること。
3 管理画面	1 発注者がLGWAN環境で管理画面にログインできる環境を構築すること。
	2 発注者が管理画面にログインするためのアカウントを発行できること。
	3 アカウントによる権限範囲の調整が可能であること。 例）「DX戦略課」というグループ作成により、同課は自らが所管する範囲のみログ確認可能。
	4 発注者が通話内容の録音データ及び文字起こしデータを管理画面で確認できること。
4 動作検証	1 発注者が管理画面でチャットによる動作検証ができること。
	2 動作検証用の電話番号を別途発行できること。