

A I チャットボットを用いた千葉県観光情報提供業務委託 企画提案仕様書

本仕様書は、千葉県が委託する「A I チャットボットを用いた千葉県観光情報提供業務委託」の企画提案募集にあたり、業務の大要として、業務内容及び要求事項、確認事項等を示すものである。

なお、最終的な業務委託仕様書については、事業受託者の決定後、協議の上、県が作成する。

1 目的

本業務は、東京 2020 オリンピック・パラリンピックに向けて千葉県を訪れる可能性がある訪日潜在層（旅マエ）、訪日中（旅ナカ）における訪日外国人の千葉県に関する情報入手の利便性向上を図るため、県観光ウェブサイト上にチャットボットを設置し、旅行者へ観光情報及び旅行先の安心・安全情報を提供し「安心・安全な千葉の旅」を提供することを目的とする。

また、チャット形式による質問と回答を行うことにより、旅行者のニーズを収集・分析し、必要な情報を旅行者に提供可能な仕組みを構築する。それにより、旅行者が簡単に地域の観光魅力や安心・安全情報を閲覧できるようにする。

2 基本事項

- (1) 本業務委託は、AI チャットボットのシステムの構築、運営、分析等の一連の業務を委託するものである。
- (2) ターゲットは、主に欧米圏、アジア圏の訪日潜在層とする。
- (3) 委託業務の遂行に当たっては、訪日外国人に本県の安心安全情報及び観光地としての知名度向上に寄与するよう配慮すること。

3 委託業務内容

- (1) 期 間 AIチャットボット構築期間 契約日～令和3年2月末（予定）
AIチャットボット運用期間 令和3年3月1日～31日（予定）
- (2) 利用時間 24時間365日
- (3) 基本仕様

対応言語：英語、中国語（繁体字）、中国語（簡体字）を必須とする。
対応言語を追加する場合は、独自提案とすること。
また、日本語を追加する場合は、在日外国人向けに「やさしい日本語」等の工夫を行うこと。

Q&A内容：県観光ウェブサイトの内容と連動させること。
導入時の対応数は1言語当たり300問～500問程度とする。
分野は別紙表1のとおりとし、このうち1～5については最大限内容を充実させるよう努めること。

(4) システム機能要件

項目	No.	機能概要
AI 要件	1	自然言語処理等によって、入力された問い合わせの文脈や意味をとらえ、的確な回答を導くことができること。
入力 表示機能	2	問合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。
	3	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すること。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。
	4	パソコン、スマートフォン、タブレット端末機器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。
問合せ対応 機能	5	自由なテキスト形式による問合せに対し、自動的に、あらかじめ用意した FAQ データの中から回答などを迅速に表示することができること。
	6	AI 技術を活用することで、テキスト形式による問合せにおいて、

		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。
	7	テキストでの回答のほか、以下の表示が可能であること。 <ul style="list-style-type: none"> ・画像（イメージ）の表示 ・HTML リンクタグによる別ウィ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。
システム 管理者機能	8	<ul style="list-style-type: none"> ・管理画面を Web ブラウザ上で操作できること ・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、問い合わせ件数やセッション数等を表示できること。
サービス 形態	9	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。
	10	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。
セキュリティ要件	11	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・本県（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。

(5) その他付帯事項

- ア 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
- イ アンケート機能を有すること（アンケート内容は県と協議すること）
- ウ AI は定期的なトレーニングを実施すること

- エ SNS 連携を可能な限り構築すること
- オ 管理者向けの研修実施、操作マニュアルの作成

(6) 月次報告書の提出

月次で以下の内容に関する報告書を提出すること。報告書には以下の内容を含めること。

- ア 本システム利用状況
- イ 利用者からの評価（利用者からの質問に対応できた割合）
- ウ 問合せの多い質問事項
- エ 障害対応状況
- オ 本システム運用課題や対応策の提案等

※導入初期には、週 1 回の状況報告など柔軟に対応すること

(7) FAQ データ等の調整

本システムの正答率向上のための対策を行うこと。

本県の依頼により、FAQ データ等の更新を随時行うこと。

4 提案を求める事項

項目	No.	提案内容
システム概要	1	提案者が提案するシステムの全体像及び利用手順について提示すること。
実施体制 及び スケジュール	2	<ul style="list-style-type: none"> ・本業務を円滑に運用するための提案者が考える実施体制を具体的に提案すること。構築期間と運用サポート期間で異なる場合はそれぞれ示すこと。 ・本業務において契約締結後から必要な作業を記載したスケジュールを示すこと。
デザイン	3	<ul style="list-style-type: none"> ・インターフェースやキャラクターをデザインし、親しみやすい利用画面を提案すること。 <p>※キャラクターを提案する場合は、本県と協議の上決定すること。</p>
翻訳	4	<ul style="list-style-type: none"> ・翻訳者のレベル及び、品質を担保する仕組みを提案すること ・問合せ元（ネイティブ）が読んで自然と感じる翻訳をする工夫を提案すること。 ・必須以外の言語を追加する場合は、種類、運営体制も含めて具体的に提案すること。
対象分野	5	<p>表1に記載された分野を網羅するにあたり、下記分野についての知見を満たす工夫を具体的に提案すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・訪日観光事業（インバウンド）について ・本県観光について
FAQ データ等の作成	6	<ul style="list-style-type: none"> ・FAQ データ等の作成手順を具体的に示すこと。
正答率向上 対策	7	<ul style="list-style-type: none"> ・正答率（利用者の求める情報に正確に誘導する確率）の向上のために、提案者が必要と考える対策について具体的に示すこと。 ・利用者の求める回答が表示できなかった場合に必要となる対策を具体的に示すこと。 ・県の再訪率向上を図るための提案をすること

<p>その他 (独自提案)</p>	<p>8</p>	<p>その他、提案金額の範囲内で対応可能な追加提案を示すこと。</p>
<p>会話例</p>	<p>9</p>	<p>以下のテーマで具体的な会話例（英語と和訳）を示すこと。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. (旅行先で) 少し熱っぽい。コロナウイルスに感染したかもしれない。どうしたら良いですか？ 2. 泊まっているホテルの近くに、体が不自由でも行ける場所ありますか？ 3. 成田空港の周りには何がありますか？ 4. 幕張メッセの周りには何がありますか？ 5. 一宮の周りには何がありますか？

5 納品する成果物

(1)・事業実施報告書 (A4カラー冊子、20頁程度) 3部

・効果測定書 (A4カラー冊子、20頁程度) 3部

・電子データ (報告書、効果測定書を記録した電子媒体) 2枚

(電子データは、CD、DVD等とし、Microsoft Word2016、Microsoft Excel2016
またはMicrosoft Power Point2016において編集可能ないずれかのファイル
及びPDF形式の両方で作成し、提出すること。)

※電子データCD、DVD等は、本体及びケースに以下の項目を印字にて記載する
こと。

①事業名

②収納されているデータ名

③納品日

④受託者名



右図参照のこと

・電子データとしては、本編の他に事業の概要と成果を簡潔にまとめたA4
版カラー1枚を作成すること。

(2) 提出期限 令和3年3月31日(水)

(3) 提出先

千葉市中央区市場町1番1号

千葉県商工労働部観光誘致促進課海外プロモーション

表 1

情報の種別		情報の詳細	具体的内容
1	安心安全	基本情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 千葉県のコロナの現状 ・ 千葉県の安心安全への取組み (交通機関、観光施設、宿泊施設) ・ 緊急連絡先 外国語対応可能な病院検索 問合せ先一覧 JNTO安心安全ページ
2	安心安全	ニューノーマルな千葉の旅	<ul style="list-style-type: none"> ・ 千葉の旅を楽しむ前に ・ 新しい旅のエチケット ・ バリアフリー情報
3	観光情報	成田空港周辺	<ul style="list-style-type: none"> ・ 成田空港とトランジットステイプログラム ・ 成田山新勝寺と参道 (成田市) ・ 古い街並み佐原 (香取市) ・ サムライの街 (佐倉市) ・ 酒の町 (酒々井町) ・ 歴史とオーガニック (芝山町) ・ 日本文化を楽しむ (栄町)
4	観光情報	千葉・湾岸地域	<ul style="list-style-type: none"> ・ コンベンションシティ (千葉市) ・ 歴史と自然を体験 (船橋市、習志野市) ・ 日本一の産地 (市川市) ・ 新旧を体験 (浦安市)
5	観光情報	一宮・九十九里	<ul style="list-style-type: none"> ・ サーフィンの聖地 (一宮町) ・ 食と自然を体験 (いすみ市)
6	観光情報	房総周辺	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自然と石切りの歴史 (鋸南町) ・ 日本食の起源を訪ねて (南房総市) ・ サイクルツーリズム ・ 歴史と食を訪ねて (館山市) ・ 棚田と体験 (鴨川市)
7	外部サイト	千葉県の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・ 英語版 ・ 中国語 (簡体字) ・ 中国語 (繁体字) ・ 韓国語 ・ タイ語 ・ マレー語 ・ ベトナム語

8	外部サイト	デジタルパンフレット	<ul style="list-style-type: none">・英語版・中国語（簡体字）・中国語（繁体字）・韓国語・タイ語・ベトナム語・ドイツ語・フランス語・スペイン語・オランダ語
---	-------	------------	--