

業務・機能要件

項目	機能概要	回答	代替案または対応できない理由	
1 表示・入力機能	1 問い合わせや回答等について、日本語の文字情報を用いたWebページの形式により行うことができること。			
	2 一つのAIかつ一つのFAQデータ等を元に「チャットボット形式」のインターフェースを実現できること。			
	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は使用しないで作成すること。			
	4 チャットボット形式のUIにおいては、現在広く普及しているメッセージングアプリ(LINE:LINE株式会社など)に準じた操作が可能であること。			
	5 利用者からの質問1つに対して、1つの回答をテキスト形式により表示できること。			
	6 レスポンシブデザインに対応し、パソコン、スマートフォン、タブレット型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。			
	7 新規のFAQや特に見てもらいたいFAQを上位に配置するなど個別対応ができること。			
	8 キーワードやカテゴリによりFAQに関する検索を行えること。			
	9 検索結果を一覧表示できること。			
	10 キーワード検索及び文章検索時にFAQに添付されているファイルの名やその内容も検索対象とすること。			
	11 階層構造のカテゴリを一覧形式、ツリー形式で表示できること。			
	12 FAQごとにアンケートを入力することができること。			
	13 FAQの「よくある質問」と「その回答」部分のみを印刷できること。			
	14 管理者が優先的に閲覧させたいFAQを選択したものを上位から5つ一覧するパーツ及び選択したFAQ一覧を表示することができること。			
2 問い合わせ対応機能	15 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QAデータの中から回答などを迅速に(原則3秒以内)表示することができること。			
	16 AI技術を活用することで、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。			
	17 職員向けのFAQを利用する本市職員に対して、ID、パスワードを設定し、外部から閲覧や利用することができないようにすること。			
	18 利用者からの質問に対して、回答精度を高めるために、絞込みのための回答(あいまいな質問に対する補足質問)を複数回できること。			
	19 回答を行う際に、利用者の入力した質問について、これまでの検索履歴等から推定される関連性の高い複数のQAデータを抽出できること。			
	20 回答できない場合、問い合わせ先など、エスカレーションの手段を表示できること。			
	21 回答が役に立ったか、利用者からの評価ができるとともに、当該評価を元に、正答率分析ができること。			
	22 AND検索、OR検索ができること。			
	23 FAQのカテゴリ検索が行えること。			
	3 システム管理者向け機能	24 システムを運用する本市職員に対して、ID、パスワードが設定でき、システム管理権限を付与することができること。		
		25 システム管理者用画面は、Webブラウザから操作できること。		
		26 あらかじめ本市が用意したQAデータなど(CSVファイル)をインポートすることにより、当該システムに登録できること。		
		27 システムに登録されたQAデータなどを、CSVファイルにより抽出(エクスポート)できること。		
		28 システムに登録されたQAデータについて、システム管理者用画面から、修正・削除等ができること。		
29 分析する期間を指定し、当該期間において、セッション数、問い合わせ件数、解決件数、未解決件数などを表示できること。なお、解決件数などの定義については、別途、調整し決定するものとする。				
30 利用者の質問履歴を表示できるとともに、問い合わせの多い内容などについて、自動的に集計し、確認できること。				
31 FAQサイト全体及びページ毎のアクセス数、セッション数などの統計を指定期間別で出力できること。				
32 階層構造のカテゴリを作成して、FAQや問い合わせを分類して管理することができること。				
33 FAQ作成時に画像ファイルを検索でき、FAQ本文への挿入が可能なこと。				
34 FAQ作成の手間を削減するため、すでに作成済のFAQコンテンツをコピーし、新規のFAQ作成が可能なこと。				
35 FAQ作成時に登録済みのFAQの有無が確認できること。				
36 内容更新したFAQを指定した日付で自動更新(公開)が可能なこと				
37 管理画面で、表示する公開日時及び更新日時を手動で設定・変更することができること。				
38 FAQの更新履歴が確認でき、また編集前の内容も保持できること。				