

FAQ検索システム構築及びAIチャットボット構築業務委託に係る公募型プロポーザル質問回答書

No.	質問内容		回答
1	実施要領 4.提案上限額	「運用・保守費用」の「運用」で想定される運用業務とは何ですか？ FAQの作成/修正/統合/削除等のメンテナンス、利用状況の報告業務といった運用委託業務を意味するのでしょうか？	お見込みのとおりです。メンテナンスの中には正答率を上げるための対策方法の提案も含めて考えております。
2	実施要領 7.参加資格(1)	入札参加資格申請に準じた審査により認められた者。とありますが、この要件を満たすためには何を行えば良いですか。	プロポーザル参加意向申出書の提出後、木更津市入札参加資格者名簿登載のための申請がされているか市で確認をします。ただし、二次審査の時（4月5日午前予定）までに木更津市総務部管財課受付済みの「使用印鑑届兼委任状」の提出をしていただく必要があります。
3	仕様書 1.事業概要 (2)AIを利用したい業務の概要	FAQを利活用するチャットボット形式の起動する手段は貴市のホームページから事前に設定した時間を経過したら表示されることを想定されていますか？あるいは貴市のホームページからリンクやバナーをクリックすることで表示されることを想定されていますか？	市公式ホームページからバナーをクリックすることで表示されることを想定しています。
4		市民がFAQを利活用するチャットボット形式の他に貴市のホームページに「よくあるFAQ」サイトを追加してWebサイトからも利活用できる仕組みについては考慮しなくてもよろしいでしょうか？	市公式ホームページの中あるいは外部リンクという形で「よくあるFAQ」を表示させ、そのページからチャットボット形式でのFAQを起動できることを想定しています。
5		職員がFAQを利活用する場合はチャットボット形式ではなく庁内に限定したWebサイトからIDやパスワードによってログインしてWebサイトから検索する仕組みという認識でよろしいでしょうか？	職員専用についてはWebサイトから検索する仕組みまたは検索する仕組み＋チャットボット形式を想定しています。
6	1.事業概要 (3)基本要件③	SSLは脆弱性が発覚していることもあり弊社のセキュリティ上アクセス不可のプロトコルとしてブロックしております。 そのため、TLS 1.0 以上がアクセス可能となりますが、問題ございませんでしょうか。	問題ありません。
7	1.事業概要 (3)基本要件⑥	システム導入時においてFAQデータは貴市から情報を受け取りシステムに登録するということでしょうか？	各課等が作成した想定FAQ（シナリオの素材となるもの）はありますが、システムでは会話形式にしていきたいということです。また、自治体向けのFAQのサンプル等がありましたら提供いただきたいです。
8		サービス開始してからのFAQデータメンテナンスでは貴市からの情報提供やアクセス状況から定期的に契約者が貴市に対してFAQデータを提案して承認されたあとにシステムに登録するという2通りという認識でしょうか？	お見込みのとおりです。

No.	質問内容		回答
9		FAQデータにおいて必要に応じて添付するファイルは年間当たりのファイル容量の総量サイズについてGB単位で教えてください。	添付ファイルは多用するつもりはありません。予算の範囲内のご提案をお願いします。また、企画提案書の構成9で詳細を説明いただきたいと思います。
10	1.事業概要 (3)基本要件⑨	IDやパスワードは庁内システムのIDやパスワードと連携させることなく独立してIDやパスワードを管理できる仕組みでよろしいでしょうか？	独立した仕組みで結構です。
11	3.業務内容 (1)本システムの構築①	「簡易なアンケート機能」とはチャット形式で市民及び職員が利用したあとに電子メールアドレスにWebアンケートが送信されて回答した結果を収集するというのでしょうか？	チャット形式で会話が終わった後、その場で疑問に思っていることが解決したかどうかを尋ねるアンケート機能をつけることを想定しています。
12		管理番号11のご回答がNOの場合では、チャット形式の画面上で役に立ったかの評価や役に立たなかった場合のご意見を入力できるイメージでしょうか？	お見込みのとおりです。
13	3.業務内容 (1)本システムの構築②	市民がチャットボット形式で解決に至らなかった場合に現行の問合せフォームの内容に準じた情報を入力して、その回答作成はシステムに含まれるのでしょうか？	チャットボット形式で解決に至らなかった場合は、一旦1回の質問は終了したものと考えます。それ以降の改善策については予算の範囲内で、企画提案書により自由提案として提案をお願いします。
14	3.業務内容 (1)本システムの構築③	問い合わせ及び応答文の作成は契約者が委託業務として行うのでしょうか？	お見込みのとおりです。
15		問い合わせ及び応答文の作成で必要に応じて各原課にエスケーションする場合はシステムで行うのでしょうか？それとも電子メールによって通知して電子メールの返信から契約者が委託業務として問合せ及び応答分を参考にして応答分を作成するのでしょうか？	原則、契約者と各原課が直接連絡することは想定していません。契約者と情報政策課との間で調整をし、その上で応答文をシステムに入れてもらいます。
16	3.業務内容 (2)本システムの運用・保守⑤	1ヶ月あたり300,000円程度の運用費用の範囲を踏まえ、弊社推奨フォーマットにて対応させていただき想定しております。その作業範囲を上回る場合は別途お見積りとさせていただきます。現時点でレポート項目の指定がある場合はご回答いただければと存じます。	現時点では詳細項目は決定してませんので、企画提案書または二次審査で提案してください。
17	4.ユーザー数など	市民から問合せフォームを通じて各原課に寄せられた件数を教えてください。(市からの回答が必要と不必要の件数を含めてお願いします。)	2/15～3/15の間で市民から寄せられたお問い合わせは101件。うち要回答は88件でした。
18		市民から「サイト内検索」を利用された件数を教えてください。(ユニークユーザー数が分かれば合わせてお願いします。)	サイト内検索の件数については把握していません。ユニークユーザー数は2/15～3/15の間で約74,000件です。

No.	質問内容		回答
19	5. 導入サービス業務の予算額	突発的な天災や災害、市政の不具合により市民からのアクセスが急激に増大した場合(セッション数の突発的な増加)は、別途追加予算として計上が可能でしょうか？	基本的には不可能ですが、企画提案書の構成9②で詳細を説明をお願いします。
20	その他	<p>デザインに関するご指定がございませんでした。 以下範囲のデザイン作業が発生するかと推測されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・FAQサイトデザイン(必要なサイト数分) ・チャットウィンドウデザイン <p>※それぞれ、PCとスマートフォン版で対応可能 (タブレットは各デバイスのユーザーエージェントに応じて表示)</p> <p>こちら、貴所で行うご想定はございますでしょうか。</p>	デザインについては、システムの構築の中で契約者側で行っていただきます。
21	その他	今回ご想定されているFAQサイトは、httpsの貴社ドメインで運用されるご予定という認識で間違いございませんでしょうか。	ドメインの希望は特にありません。