

## 問合せ自動応答システム（AIチャットボットシステム）構築・運用保守業務委託（サービスレベル保証付）企画競争の質問と回答

岡山市市長公室広報広聴課

番号	文書	頁	項目番号	項目の名称	質問	回答
1	企画競争実施の公示	P1	2(5)	支払条件	構築費用の支払条件はどのような条件になりますでしょうか。 令和4年3月末でのお支払となりますでしょうか。	令和4年3月31日の令和3年度分業務完了及び検査完了後、請求から30日以内にお支払いとなります。
2	企画競争実施の公示	P1	2(6)	契約保証	契約保証金は契約金額の10/100との事ですが、 契約金額は「構築額＋運用保守額（月）×36ヶ月」の認識で合っていますでしょうか。	お見込みのとおりです。
3	企画競争実施の公示	P3	7(2)②	企画提案書 (様式2号)	企画提案書（添付含む）の内容には、社名、製品名の記載はしない認識で宜しいでしょうか。	お見込みのとおりです。
4	企画競争実施の公示	P3	7(2)②	企画提案書 (様式2号)	ページ数制限はありますか。（各項目1ページ以内など）	企画提案書は、各評価項目あたり1ページに収めてください。 企画提案書に添付する資料は、各評価項目あたり3ページ以内にしてください。 なお、添付する資料のサイズは、A4またはA3にしてください。
5	企画競争実施の公示	P3	7(2)②	企画提案書 (様式2号)	枠線を広げる事は可能でしょうか。	企画提案書の枠線は、縦方向に広げることが可能ですが、1ページを超えないようにしてください。
6	企画競争実施の公示	P3	7(2)②	企画提案書 (様式2号)	補足資料をA3 折込でつけることは可能でしょうか。（構築スケジュール等）	3ページ以内なら、可能です。
7	企画競争実施の公示	P3	7(2)②	企画提案書 (様式2号)	企画提案書に添付したい資料がある場合、添付資料は企画提案書内に組み込むのでしょうか。 仮に、別添で添付資料を提出する場合は、商号又は名称を正本のみに記載すれば良いでしょうか。	企画提案書と添付する資料は、1つにまとめてください。 添付する資料は、各評価項目の企画提案書の次に添付してください。
8	企画競争実施の公示	P3	7(2)②	企画提案書 (様式2号)	企画提案書（様式2号）のページ制限は、設定されていますでしょうか。 また、企画書添付資料の様式に指定はございませんでしょうか。（ワード形式以外でもよいか。）	企画提案書は、各評価項目あたり1ページに収めてください。 企画提案書に添付する資料は、各評価項目あたり3ページ以内にしてください。 添付する資料の様式に指定はありません。 ワード形式以外のソフトで作成してもかまいません。

## 問合せ自動応答システム（AIチャットボットシステム）構築・運用保守業務委託（サービスレベル保証付）企画競争の質問と回答

岡山市市長公室広報広聴課

番号	文書	頁	項目番号	項目の名称	質問	回答
9	企画競争実施の公示	P3	7(2)②	企画提案書 (様式2号)	企画提案書の様式は（別紙1）評価基準のNo.2～7に合わせて設定されており、各項目に対する提案内容をご提示いただいた各項目1ページ内に収め、別添を3ページ以内で許可しているということでしょうか。 その場合、企画提案書は表紙を含む7ページ以内で提出することが指定されており、別添は18ページが上限枚数という解釈になりますが相違ないでしょうか。 上記解釈が違う場合、企画提案書の枚数制限はありますでしょうか。	お見込みのとおりです。  企画提案書は、下記のとおりページ数に収めてください。 ・表紙は、1ページ ・提案内容は、各評価項目あたり1ページ ・添付する資料は、各評価項目あたり3ページ以内
10	企画競争実施の公示	P3	7(2)②	企画提案書 (様式2号)	企画提案書の綴じ方等のご指定はありますでしょうか。	左綴じをお願いします。
11	企画競争実施の公示	P3	7(2)②	企画提案書 (様式2号)	企画提案書または他提出物を電子版で提出を求められることはありますでしょうか。 仮に電子データの提出が必要な場合PDFでの提出でよいのか、元のファイル形式（WORD,Excel）での提出を用意しておく必要があるでしょうか。（提案書作成の作業方法等に係る質問として上げさせていただきます。）	電子版での提出は必要ありません。
12	企画競争実施の公示	P3	7(2)②	企画提案書 (様式2号)	ヒアリング実施時の仕様書類について 発表に用いる資料は、事前に提出した企画提案書（様式2号）のみと記載ありますが、添付資料についてもご説明に使用してよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。 添付資料も企画提案書の一部として、発表に用いてください。
13	企画競争実施の公示	P4	8(2)④	審査方法	合計点と記載がありますが、②で「評価得点は各委員の評価点数の平均点」と書かれており、ここでいう合計点は、「評価得点」ということになりますか。	ここでいう合計点は、各委員の評価した点数を合計した点数です。
14	企画競争実施の公示	P4	8(3)	ヒアリングの実施	大阪から岡山に来て参加が必要なメンバーがありますが、このメンバーの参加は面談形式ではなく、リモート会議形式での参加の方が宜しいでしょうか。	少なくとも1人の方は参加していただき、その他の方がリモートで参加することは、可能とします。 その場合は、リモート会議に必要なパソコン等を持参してください。 なお、市側で通信回線の用意は行いません。 来庁者とりモート参加者、あわせて3名以内でお願いします。

問合せ自動応答システム（AIチャットボットシステム）構築・運用保守業務委託（サービスレベル保証付）企画競争の質問と回答

岡山市市長公室広報広聴課

番号	文書	頁	項目番号	項目の名称	質問	回答
15	企画競争実施の公示	P4	8(3)	ヒアリングの実施	ヒアリング、デモンストレーションに参加する従業員が遠地からの参加の場合、オンライン会議での開催、参加は可能でしょうか。 現在のような緊急事態宣言発令地域等からの参加者がいる場合、オンラインでの参加も可能でしょうか。	番号14番の回答をご確認ください。
16	企画競争実施の公示	P4	8(3)	ヒアリングの実施	ヒアリングの実施は貴市が用意する会場での実施のみでしょうか。	お見込みのとおりです。 併せて、番号14番の回答をご確認ください。
17	企画競争実施の公示	P4	8(3)	ヒアリングの実施	WEB会議等での実施予定は検討されていますでしょうか。	番号14番の回答をご確認ください。
18	企画競争実施の公示	P4	8(3)	ヒアリングの実施	ヒアリングへ当方出席者に人数、また参加者要件等の制限はありますか。	出席者は3名以内でお願いします。 参加者要件の制限はありません。
19	企画競争実施の公示	P4	8(3)②	ヒアリングの実施	発表に用いる資料は、事前に提出された企画書（様式2号）に限るとありますが、企画書添付資料を用いることはできないのでしょうか。	添付資料も企画提案書の一部として、発表に用いてください。
20	仕様書(案)	P1	4(1),(2)	スケジュール	システム稼働開始時期について システムの運用保守開始が令和3年9月1日からとなっており、システムの構築が、令和4年3月31日までとなっておりますが、これは令和3年9月1日から仮稼働を行い、令和4年4月1日から本稼働を行う認識で宜しいでしょうか？	令和3年9月1日にシステムを一般公開（稼働）し、運用を開始する予定です。 9月1日からの運用保守期間との重複期間については、システムの調整作業がある場合を想定し、構築期間を令和4年3月31日までとしています。
21	仕様書(案)	P1	4(1),(2)	スケジュール	本システムの構築は令和4年3月31日までとなっておりますが、運用保守は令和3年9月1日からとなっております。 構築の前に運用保守が始まる可能性があります、どう考えればよろしいでしょうか。 令和3年9月1日から運用開始し、そこから調整していくという意味合いでしょうか。	番号20番の回答をご確認ください。

問合せ自動応答システム（AIチャットボットシステム）構築・運用保守業務委託（サービスレベル保証付）企画競争の質問と回答

岡山市市長公室広報広聴課

番号	文書	頁	項目番号	項目の名称	質問	回答
22	仕様書(案)	P1	4(1),(2)	スケジュール	本システムの構築期間と本システムの保守期間の間には重複している期間（令和3年9月1日～令和4年3月31日）がありますが、どのような運用を想定されていますでしょうか。 令和3年9月1日には本稼働し、重複期間はF A Qの追加やチューニング等の本稼働までに間に合わなかった作業を運用保守と並行して行っていく想定でしょうか。	番号20番の回答をご確認ください。
23	仕様書(案)	P1	4(1),(2)	スケジュール	構築期間と運用保守期間についての質問です。 構築期間が令和4年3月31日までとなっておりその期間にも運用保守期間が一部重なっている仕様であると認識しましたが相違ないでしょうか。 この場合、重なっている期間についての解釈ですがこれは市民への公開が行われている状態を想定しているのかそれとも庁内テスト期間のように公開前の状態でテスト稼働と調整期間を予定してのスケジュールなのかどのような想定で組まれたのでしょうか。 また別の解釈として令和3年3月31日を期限としてそれよりも早い段階で構築が終わればその場合は公開を早めるという調整を含んだスケジュールでしょうか。	令和3年9月1日に公開を行っていただくものであり、市民への公開が行われている状態になります。  あわせて番号20番の回答もご確認ください。
24	仕様書(案)	P1	4(1),(2)	スケジュール	上記（番号23番）に係る見積についての質問です。 当社提案において構築期間にかかる想定によって運用保守（公開開始と同義で考えています）の開始予定により令和6年8月までの見積もり月数が変わる場合ご提示する見積書はその月数でのご提示でよいでしょうか。 それとも36か月分を積算した金額でのご提示が求められていますでしょうか。	公開は令和3年9月1日を予定しています。 よって運用保守期間は、令和3年9月1日から令和6年8月31日までの36か月です。 また、見積書(様式3号)の運用保守額については、消費税及び地方消費税を含む「月額」を記載してください。
25	仕様書(案)	P1	4(1),(2)	スケジュール	(1) 本システムの構築 契約締結日から令和4年3月31日まで (2) 本システムの運用保守 令和3年9月1日から令和6年8月31日まで となっていますが、令和3年9月1日から令和4年3月31日までは、構築期間でもあり運用保守期間でもあるという認識でしょうか。 それとも、構築は令和3年8月31日までに完了とし、令和3年9月1日からは本稼働ということでしょうか。	番号20番の回答をご確認ください。
26	仕様書(案)	P1	5(3)ア①	利用者本位のシステム	「本システムの計画停止は、原則1か月以上前に岡山市に報告すること。」とありますが、原則とは、緊急時を除くという意味合いでしょうか。	お見込みのとおりです。

問合せ自動応答システム（AIチャットボットシステム）構築・運用保守業務委託（サービスレベル保証付）企画競争の質問と回答

岡山市市長公室広報広聴課

番号	文書	頁	項目番号	項目の名称	質問	回答
27	仕様書(案)	P2	5(3)イ	安価で効率的な運用が可能なシステム	「クラウドサーバーは、国内に設置しているものを利用すること」とありますが、ほとんどが国内だが、一部海外にて動作している場合は要件を満たさないでしょうか。（理由：可用性を重視するため）	国内に設置しているクラウドのみを利用してください。
28	仕様書(案)	P2	5(3)エ⑤	本システムの機能要件	「利用者が求めていた回答であるかどうか、利用者からの評価を確認できること。」について、回答後に回答評価に関する質問を表示するユーザへのアンケート形式での評価でも宜しいでしょうか。	詳しい機能については、ヒアリング時のデモンストレーションでご説明ください。
29	仕様書(案)	P2	5(3)エ⑦	本システムの機能要件	「回答できなかった問合せ内容を蓄積できること。」について、回答ログを全て蓄積、その回答ログの中から、回答できなかった問合せ内容を表示できる仕組みを構築する。理解でよろしいでしょうか。	システムごとで蓄積方法が異なると思います。貴社のシステムが、その仕組みで回答できなかった問合せ内容を蓄積できるのであれば、問題ありません。
30	仕様書(案)	P2	5(3)エ⑦	本システムの機能要件	「回答できなかった」の定義は、利用者からの問合せに対してチャットボットが一答ではなく、複数の回答候補を表示した場合も含まれるでしょうか。	「回答できなかった」の定義としては、まったく回答候補を表示できなかったものと考えています。  しかし、貴社のシステムが「複数の回答候補を表示したものを」蓄積でき、それが正答率の向上につながるのであれば、企画提案書の評価項目No.5で、貴社の考える正答率の維持向上対策としてご提案ください。
31	仕様書(案)	P2	5(3)エ⑧	本システムの機能要件	「岡山市ホームページにフローティング型の起動用アイコンを設置し、アイコンをクリックするとAIチャットボット画面が最前面に表示されること。」について、岡山市ホームページ側の制限等により、フローティング型の起動用アイコンを設置できない事象が発生した場合、委託者にて対応頂く。理解でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
32	仕様書(案)	P2	5(3)エ⑧	本システムの機能要件	チャットボットはホームページのみで公開するのでしょうか。ほかのSNSでの公開はありますか。	LINE等のSNSから起動ページへのリンクは予定していますが、SNS上での稼働は予定していません。
33	仕様書(案)	P2 P3	6.1(1) 6.2(1)	構築業務実施計画書の策定、運用保守計画書の策定	「構築業務実施計画書、運用保守計画書」について構築業務実施計画書、運用保守計画書の雛型等があれば、ご提供が可能でしょうか。	雛形はありません。

## 問合せ自動応答システム（AIチャットボットシステム）構築・運用保守業務委託（サービスレベル保証付）企画競争の質問と回答

岡山市市長公室広報広聴課

番号	文書	頁	項目番号	項目の名称	質問	回答
34	その他				<p>FAQデータ作成に付いてお伺いいたします。</p> <p>初期構築時、運用開始後のFAQデータの作成、登録についての作業範囲を確認させていただきます。</p> <p>FAQデータの元データ（「Q6Aの例」）はEXCELにて岡山市役所様で作成頂ける想定です。</p> <p>その際、カテゴリー分けもして頂けている前提となります。</p> <p>受託者側での作業としては、下記を想定しております。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・作成して頂いたEXCELのFAQデータをチャットボットシステム用に加工する。</li> <li>・加工したFAQデータをチャットボットシステムに取込を行う。</li> <li>・登録したFAQデータのテストを実施する。</li> </ul> <p>※初期構築時は、構築環境にてテストを実施し、報告書を作成、提出する。</p>	<p>カテゴリについては、提供予定のFAQデータは、現在第一階層まで作成しています。</p> <p>導入するシステムに合わせて、協議のうえ必要であれば、第二階層以降のカテゴリの作成を検討します。</p> <p>構築作業は、提案者ごとで異なると思います。</p> <p>詳細な作業については、最適な提案者と協議して決定していく予定です。</p>
35	仕様書(案)	P3	6.2(4)イ	サポート体制	電話受付時間外の緊急連絡先は電子メールでの対応でも良いでしょうか。	緊急連絡先は、電話にしてください。
36	仕様書(案)	P2	6.2 (5)	データ移行	「汎用的な形式でのデータ抽出作業」とありますが、汎用的な形式や抽出するデータとは、どのようなことを想定していますか。	CSV等でのFAQデータ等の抽出を想定しています。 最適な提案者と協議して決定していく予定です。
37	(別添)サービスレベルの管理等	P1	2	SLA管理指標	<p>レスポンス時間について</p> <p>目標値としては「3秒以内」の目標となっていますが、これはどこまで厳密に評価されますか？</p> <p>回答のレスポンス時間に大きく影響するのは、作成されたFAQ内容の難易度、利用者のネットワーク環境などのインフラにも影響されるかと思います。</p> <p>その為、3秒以内に回答出来るFAQ、出来ないFAQもあるかと思います。</p>	測定方法は協議により決定する予定ですが、ネットワーク環境の良い状況下での測定を考えています。
38	(別添)サービスレベルの管理等	P1	2	SLA管理指標	障害復旧時間を4時間とされておりますが、こちらは土曜日や日曜日も同等の時間以内の復旧が最低限必要という認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。

問合せ自動応答システム（AIチャットボットシステム）構築・運用保守業務委託（サービスレベル保証付）企画競争の質問と回答

岡山市市長公室広報広聴課

番号	文書	頁	項目番号	項目の名称	質問	回答
39	(別添)サービスレベルの管理等	P1	4(2)	SLA評価会議開催時期	各年の3月実施分は「中間評価」「年間評価」のどちらに含めるのでしょうか。	「サービスレベルの管理等」について修正がありますので別紙の「『サービスレベルの管理等』の記載事項の修正について」をご確認ください。  各年度の3月分は、SLA年間評価会議で報告してください。また、令和6年8月分も令和6年度の年間評価会議で報告してください。
40	(別添)サービスレベルの管理等	P2	5(1)イ	SLA中間評価会議の実施事項 SLA確認	サービスレベル報告書のサンプル例などご提示いただくことは可能でしょうか。	様式等は、協議により決定していく予定です。
41	(別紙1)評価基準	P2	7	追加提案	多言語対応については、どこまでの言語をサポートするのが望ましいと考えていらっしゃいますでしょうか。 例) 英語のみできれば良い。 中国語やベトナム語が必要。	特定の言語に対する希望はありません。
42	その他				AIチャットボットシステムの構築作業について、協力会社への業務委託による実施は問題ないでしょうか。	委託契約書(案)第5条及び第6条にも記載しているとおり、業務の一部を委任することは可能です。その場合、あらかじめ本市へ書面の提出が必要となります。
43	その他				本企画競争は複数企業共同体での参加は可能でしょうか。	公示の1ページ 3参加資格(2)で参加資格要件を定めるとおりであり、複数企業共同体の参加はできません。