

第 2 期間合せ自動応答システム（A I 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）に係る評価基準

分類	評価項目		提案内容	評価ポイント	配点
	No.	項目名			
A I チャット ボット	1	デモンストレーション	・ヒアリング時に A I チャットボットの利用画面のデモンストレーションを行うこと。	・視覚的に分かりやすく、直観的な操作が可能であるか。	1 0 点
	2	システムの機能・導入効果	・どのような A I 技術を活用し、適切な回答を表示できるかを記載すること。 また、適切な回答を表示できない問合せがあった場合の応答方法について記載すること。 ・ログ分析により、実現される効果を記載すること。	・利用者が必要とする情報を案内できる仕組みになっているか。	1 5 点
構築	3	構築スケジュール	・構築業務の作業項目等を記載した構築スケジュールを記載すること。	・現実的な構築スケジュールとなっているか。	1 0 点
運用保守	4	システムの安定稼働	・システムの稼働監視の仕組みについて記載すること。 ・障害発生時の報告・復旧作業について記載すること。 ・セキュリティ対策について記載すること。 ・運用・保守において、データベース等へのアクセス権及び人員（管理）体制について記載すること。	・障害発生や機能低下を早期に発見できる仕組みになっているか。 ・迅速な報告・復旧作業が検討されているか。 ・メンテナンスを行う岡山市職員の認証情報が搾取され不正アクセスされないようにセキュリティ対策はされているか。 ・セキュリティを確保する観点から、適正なデータ保護、管理体制となっているか。	1 0 点
	5	正答率の維持・向上対策	・貴社の考える正答率及び測定方法について記載すること。 ・正答率の維持・向上のための対策について記載すること。	・正答率についての考え方及び測定方法は適切か。 ・正答率の維持・向上のための対策が検討されているか。	2 0 点

分類	評価項目		提案内容	評価ポイント	配点
	No.	項目名			
運用保守	6	役割分担・サポート体制	- 岡山市との役割分担について記載すること。 - 岡山市からの問合せ対応体制について記載すること。	- 岡山市の作業負担は極力軽減された役割分担となっているか。 - 本業務に対するサポート体制は十分か。	5 点
その他	7	追加提案	- 提案額の範囲内において、仕様書等記載の内容以外で、有益な機能やサービス等の提案事項がある場合は、その内容を記載すること。 例) ○利用者の満足度（正答率、件数等）の向上のための継続的な分析・支援 ○視覚障害者の利用サポート機能 ○多言語対応（言語数） ○ボタン選択による回答誘導 ○回答文内の電話番号からの発信機能 ○アンケート機能 ○問合せに回答できない場合のエスカレーション機能 ○独自 F A Q データの岡山市への提供 等	利用者又は岡山市職員に有益な機能又はサービスであるか。	20 点
経済性	8	見積額	見積書（様式3号）に、構築額及び運用保守額(年ごと)の見積額を記載すること。	構築額の見積額＋運用保守額（3か年の年ごと）の見積額＝提案額とする。 提案額が最低である提案者に10点を付与し、それ以外の提案者への評価点の算出式は以下のとおり。 $\text{評価点} = 10 \text{ 点} \times (1 - (\text{提案額} - \text{最低提案額}) / \text{提案上限額})$ ただし、小数点第3位を四捨五入する。	10 点
合計					100 点