

【別紙】機能要件一覧

項目	カテゴリ	要件
1	基本要件	クラウドサービスを利用したシステムであること。 また、クラウドサービスは以下の要件を満たすこと。 ①システムに必要なサーバの設置場所については、物理的所在地が日本国内であること。 ただし、データの保存性や災害対策等からバックアップ用のサーバの設置場所が海外にあることが望ましい場合には、本市と受託者の協議の上、その可否を決定するものとする。 ②クラウドサービスの利用契約に関連して生じる一切の紛争は、日本の地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とするものであること。 ③提供するクラウドサービスは、安定した稼働・動作の実績があること。
2		原則として24時間365日利用可能であること（システムメンテナンス等計画された利用停止期間は除く）。
3		システム稼働率は、計画メンテナンスの時間帯を除き、99.9%以上であること。
4		以下のOSに対応していること。 Windows、Mac、iOS、Android
5		以下のブラウザのサポートされているバージョンに対応していること。 Google Chrome、Microsoft Edge、Safari、Mozilla FireFox
6		特定のブラウザが保有する機能に依存しないこと。また、ブラウザの機能拡張等の操作を要しないこと。
7	表示・入力機能	本市が指定するホームページに実装することにより動作し、利用者がWeb上で利用可能であること。
8		本市が指定するホームページにあるすべてのページ上でアイコンを表示できること。 なお、本市が指定するホームページが複数であった場合でも、すべて同様にアイコンを表示できること。
9		本市が指定するホームページ上に常にアイコンが表示され、画面スクロールに対してアイコンが追従できること。
10		利用者が使用しているデバイスの画面サイズやOS・閲覧ブラウザに応じた最適な画面構成が表示できること。
11		チャットボットが同一タブ内で小窓表示されること。 また、別ウインドウで表示対応の機能も提供が可能であり、本市が選択できること。
12		利用者が質問を自由なテキスト形式で入力できること。
13		あらかじめ作成した質問の選択肢を提示し、利用者が選択できること。
14		利用者が使用する機能のレスポンス速度を原則3秒以内とすること。
15		日常生活で使用される一般的な表記のゆれは、あらかじめ学習済みであり、初期構築及び公開後の運用において本市がデータを用意する必要がないこと。
16		日常生活で使用されている一般的な類義語（例：メール、メールアドレス、電子メール）、行政分野で使用されている基本的な類義語（戸籍謄本、戸籍全部事項証明書、全部事項証明書）及び行政分野で使用されている固有な名詞（例：国保）は、あらかじめ学習済みであり、初期構築及び公開後の運用において本市がデータを用意する必要がないこと。 ただし、公開後において、本市が必要と認める場合は、本市がデータを用意し、受託者又は本市が学習させることとする。
17		日常生活で使用される一般的なストップワード（「は」「の」「です」など利用者が質問する際に、高頻度で入力される内容）は、あらかじめ学習済みであり、初期構築及び公開後の運用において本市がデータを用意する必要がないこと。
18		質問に際して、文章とともにJPG形式・PNG形式等の汎用的な画像ファイルを差し込めること。 また、質問に差し込んだ画像をチャットに複数表示できること。
19		以下のデザインのカスタマイズが可能であること。 ①文字のサイズ・フォント ②チャットアイコンの大きさ・表示位置・表示のタイミング ③チャットの位置・背景画像 ①から③以外でカスタマイズ可能な場合は、提案書で提案すること。
20		問い合わせ対応
21	利用者が入力するテキスト形式による問い合わせ内容を、AIを活用して分析し、あらかじめ準備したQAデータから適切な回答または回答候補を表示できること。	
22	キーワードの不一致や、表記のゆれ、簡単な誤字脱字、複数の意味を持つ単語等の入力があった場合においても、文脈や言葉の構成から意味を理解し、的確な対応や回答を導き出せること。	
23	テキストでの回答の他、回答に関連するページへのリンクを付加できること。	
24	回答に際してJPG形式・PNG形式等の汎用的な画像ファイルを活用できること。	
25	あいまいな内容の問い合わせに対し、関連がありそうな質問候補を複数表示すること等により、より適切な応答や回答を導くことができること。 また、想定していない内容が入力された場合に、補足質問の聞き返しができること。	
26	回答できない問い合わせであった場合、適切な問い合わせ先を案内するなど、代替手段を表示できること。	
27	回答に対する満足度など、利用者の評価の確認及びその集計ができること。	
28	回答に対する満足度等のフィードバック等を行い、継続的に学習を行うことで、回答精度の向上が図れること。	

項目	カテゴリ	要件
29	システム管理	システム管理機能の利用に際して特別なアプリケーションを必要とせず、対応ブラウザから利用可能であること。
30		AIチャットボットを運用するに当たり、メンテナンス等にかかる本市職員負担を最小限に軽減できる仕組みがあること。
31		システム管理機能の利用に際して、ID・パスワードを随時、本市が追加・変更できること。なお、アカウント数の制限は設けないこと。
32		システム管理機能の利用に際して、アカウントごとで操作権限の設定が可能であること。
33		システム管理機能として、以下の統計レポート情報を取得できること。 ①利用者数 ②閲覧数 ③回答数 ④利用者毎のチャットの利用回数 ⑤離脱箇所 ①～⑤以外の機能を有している場合は、提案書に記載すること。 なお、取得方法は、管理画面から又は受託者によるデータ提供のいずれかとする。
34		システムのアクセスログ、操作履歴、閲覧履歴、障害記録等、システムの利用状況及び処理状況を把握するために必要なログを取得できること。 取得したログは、当該日時が属する年度の翌年度から起算して1年間保存し、必要に応じ、調査・分析できること。
35		システム管理機能を通じて、アカウントごとの権限に応じてQAデータの管理（追加・修正・削除・抽出等）が容易かつ迅速に実施できること。
36		システム内のQAデータをCSV形式やエクセル形式のファイルなどによりインポート・エクスポートできること。
37		問い合わせについては、日本語で作成したQAデータに基づいて、英語、中国語（繁体字、簡体字）、韓国・朝鮮語に対する言語対応が可能であること。 また、利用者がチャットボット利用中に、ボタン等によって表示言語を操作・変更できること。
38		本市が必要と求めた際には、QA修正・追加の提案を行うこと。
39	セキュリティ	管理画面へのログインを制限するために、IPアドレスの制限及びパスワードの文字数制限を設定できること。
40		使用するサーバについては、アクセス経路をホームページサーバからに限定するなど、ウイルス対策等を含むセキュリティ対策を実施すること。
41		システムにセキュリティホール等の脆弱性が発見された場合は、最新のセキュリティパッチを適用すること。
42		応用データを含むデータ通信は暗号化すること。
43		不正アクセス等が行われた場合、速やかに検知できるようシステム監視を行うこと。
44		不正アクセス等が確認され、情報漏洩等の被害があった、またはそのリスクがある場合には、速やかに情報を調査するとともに、必要な対策を行い、本市に報告すること。
45		その他、セキュリティの向上に資する機能や取組がある場合は提案書に記載すること。
46	信頼性	誤操作等によるデータ消失リスクに備え、定期的にフルバックアップ及び各種ログを取得しておくこと。
47		バックアップ取得時に、システムの機能や動作に影響を及ぼさないこと。
48		システム障害等データ消失時に、確実かつ速やかにデータを復旧できるよう仕組みを構築すること。
49		システムメンテナンス等のためにシステムの公開を停止する場合は、原則停止の1週間前までに本市に連絡すること。
50	その他	操作確認や操作研修が行える環境を提供すること。
51		QAデータが準備できた言語から開始できること。
52		次期システムへの移行時に、蓄積したデータなどを汎用的な形式でデータ抽出できること。また、データ移行に向けた支援を行うこと。なお、データ移行に費用が掛かる場合は、受注者が負担すること。