

「横浜市市政案内チャットボット構築等業務委託」 質問及び回答

問	頁	資料の種類	質問	回答
1	P2	4 市政案内チャットボットの概要 (1) チャットボット化する「Q&Aよくある質問集」の範囲	Chatbotへの登録QA数は運用初期段階(令和3年4月)より2700QAを想定しているが、段階的に数を増やす形でも問題ないか。その場合、問合せ頻度の高いQAを貴市側で選定することは可能か。	登録QAは全てのQAを対象とします。 言葉のゆらぎ等への対応範囲は提案事項としています。 問合せ頻度の高いQAを選定することは可能です。
2	P2	4 市政案内チャットボットの概要 (2) チャットボットの回答方法	メンテナンス性や「Q&Aよくある質問集」との連携を考慮し、とありますが、ここで指す連携とは具体的にどのようなものを指しますか。	チャットボットと「Q&Aよくある質問集」のデータの一元管理や、チャットボットで蓄積した分析結果を「Q&Aよくある質問集」に相互利用することを指します。
3	P2	4 市政案内チャットボットの概要 (2) チャットボットの回答方法	令和2年度のシナリオ化による稼働とは、具体的にどのような業務を指しますか。	原則、令和3年度以降に順次シナリオ化に対応する方針ですが、令和2年度のシナリオ化を提案された場合、対応する範囲については協議のうえ決定します。
4	P2	4 市政案内チャットボットの概要 (3) 「Q&Aよくある質問集」との連携	「CSV連携にて一元管理」とあるが、csvのフォーマットをご教示頂きたい。	以下の通りです。 Q&A番号 カテゴリ 質問内容 回答内容 関連HP1(タイトル) ~ 関連HP5(タイトル) 関連HP1(URL) ~ 関連HP5(URL) 関連Q&A1 ~ 関連Q&A5 再構築を行う際には、同様のフォーマットである必要はありません。
5	P2	4 市政案内チャットボットの概要 (4) チャットボットの運用方法	原則市の職員で応答率向上を図るもの、とありますが、運用後のチューニング作業は横浜市様側で行っていただけるのでしょうか。	原則、職員での運用を想定していますが、 運用後のチューニング作業は提案事項としています。
6	P2	4 市政案内チャットボットの概要 (4) チャットボットの運用方法	チャットボットの運用方法としては「本市職員3名に権限を絞って運用します」と記載がりましたが、今後その運用をアウトソーシングする可能性はありますか。	
7	P2	4 市政案内チャットボットの概要 (5) チャットボットの掲載ページ	横浜市ウェブサイトの全ページとありますが、これはごみ分別チャットボット「イオ君」が表示されない、全ページのことを指すのでしょうか。	ご認識のとおりです。
8	P3	5 業務概要 (1) 業務の範囲	運用受入テストについて、テストシナリオやデータ整備支援を希望されているが、貴市側での一部リソース確保は可能か。 本業務について、運用ご担当者様3名の1日当たりに割ける工数、及びそれ以外の方で対応される想定があれば、工数(時間)でご提示いただくことは可能か。(弊社内リソース確保のため)	リソースの確保は可能です。 業務の範囲は提案事項とし、それ以外の範囲を職員によって対応します。
9	P3	5 業務概要 (2) 体制・納品等	体制・要員について、「緊急時にも迅速に」とあるが、24時間365日の対応が求められるか。 問合せや対応推奨時間があればご教示いただきたい。	原則、迅速な対応を行ってください。 推奨時間等の指定はありません。
10	P3	5 業務概要 (3) 会議体	定例会の開催の頻度はどれくらいでしょうか。	週1回程度を想定しています。 契約締結後に協議の上決定するものとします。
11	P4	7 サービス要件 (4) 登録Q&A数	・登録Q&A数が全部で2,700件とのことですがリリース初期段階から全Q&Aをチャットボットに登録することになりますか。 ・現在登録されているQ&Aは重複の除外、あるいは重複登録が出来ないようにしているなどの内容管理をされていますか。	初期段階から全Q&Aをチャットボットに登録します。 システム上、重複のチェック等の内容管理は行っておりません。
12	P6	8 業務要件 (1) 基本仕様 稼働時間	「稼働停止に関しては必ず事前に発注者の承認を得ること」とあるが、SaaSサービスを提供する場合はSaaSサービスの特性上、事前告知は実施するが承認を得る工程は実現が難しい。問題ないか。	原則、問題ございませんが、事前の告知を必須とし、適宜判断します。
13	P6	8 業務要件 (1) 基本仕様 AI	業務説見資料の8業務要件(1)基本使用のAIに関して複数の意味を持つ単語の理解に関して、弊社提案製品では実現が難しいのですが必須項目となりますでしょうか。	言葉のゆらぎに対応できる機能を有することは必須事項ですが、言葉のゆらぎの対応可能な範囲は提案事項としており、必須ではございません。
14	P6	8 業務要件 (1) 基本仕様 利用環境	対象ブラウザの具体的な名前、Verは何になりますでしょうか? (全ブラウザ対象と書かれておられますが、テストするのに具体的に指定頂く必要がございます。)	以下の環境を想定しています。 1 パソコン Internet Explorer、Microsoft Edge、Firefox、Safari、Chromeの最新版 2 スマートフォン 3 タブレット端末
15	P6	8 業務要件 (1) 基本仕様 利用環境	「特定のウェブブラウザや機能に依存しないこととし、閲覧者の利用環境(利用端末、OS、ブラウザ、通信回線など)に依存することなく、該当システムの利用ができること」とあるが、保証対象のOS・ブラウザ・環境は限定されてしまう。問題ないか。	iPhone 及び Android の標準ブラウザ 3 タブレット端末 iPad 及び Android タブレットの標準ブラウザ
16	P6	8 業務要件 (1) 基本仕様 利用環境	特定のウェブブラウザや機能に依存しないこととし、閲覧者の利用環境(利用端末、OS、ブラウザ、通信回線など)に依存することなく、該当システムの利用ができることとありますが、ブラウザはIE、GoogleChrome、Safariの最新バージョンを指定してもよろしいでしょうか。また、今までのブラウザ種別のアクセス数を開示いただくことは可能でしょうか。	ただし、試験対象・保証対象とするブラウザ環境の種類については、協議の上決定するものとします。 ブラウザ毎のアクセスは以下の通りです。 Safari 42.5% Chrome 19.0% Internet Explorer 12% Microsoft Edge 3.8% Firefox 2.3% デバイス毎のアクセス数は以下の通りです。 スマートフォン 64.4% パソコン 28.4% タブレット 6.3%
17	P6	8 業務要件 (2) 表示入力機能 エスケーション	エスケーション先として有人対応(チャットなど)を案内することは可能か。その場合、対応可能オペレーターは何名程を想定しているか。	提案事項とします。
18	P7	8 業務要件 (3) 質問・回答データ等 回答方法	横浜市ウェブサイト(www.city.yokohama.lg.jp/)のページを検索対象とすること、とありますが、Googleのサイト内検索APIを利用される場合は、横浜市様側でご契約いただけますでしょうか。それとも、弊社で契約いたしますでしょうか。また、その場合は、従量課金制が発生しますが宜しいでしょうか。	仕様確定の際に協議の上決定するものとします。
19	P7	8 業務要件 (3) 質問・回答データ等 回答方法	ウェブページ型検索に関しては、こちらで横浜市のサイトをスクレイピングする想定でしょうか? ※業務説明資料P7「回答方法【必須】⇒ウェブページ検索」に関する質問です。 *※スクレイピングは、ウェブサイトから情報を取得し、その情報を加工して新たな情報を生成すること	機能の実現手法について、特に指定はございません。
20	P7	8 業務要件 (3) 質問・回答データ等 回答方法	業務説見資料の8業務要件(3)質問・回答データ等の横浜市ウェブサイトを検索できることという要件に関してガバナ制限等で運用的に非現実である場合、対応は必須でしょうか。	機能として実現可能であることは必須事項ですが、非現実的、または効果的でないと判断される場合、理由を付してご提案ください。
21	P7	8 業務要件 (3) 質問・回答データ等 回答方法	示されているサイト内検索機能ですが、Google 提供のサイト内検索機能との機能面での相違点を教えてください。	Google 提供のサイト内検索機能と同等の機能を想定していますが、より良い方法があれば提案してください。
22	P7	8 業務要件 (3) 質問・回答データ等 言葉のゆらぎ等への対応	Chatbot登録用データ・言葉のゆらぎ等への対応・作成支援について、貴市側で割けるリソースの目安(工数)があればご教示いただきたい。	業務の範囲は提案事項とし、それ以外の範囲を職員によって対応します。
23	P7	8 業務要件 (3) 質問・回答データ等 言葉のゆらぎ等への対応	業務説見資料の8業務要件(3)質問・回答データ等言葉のゆらぎ等への対応について、あらかじめ学習済みのデータを用意することが難しい場合、対応は必須でしょうか。	言葉のゆらぎに対応できる機能を有することは必須事項ですが、言葉のゆらぎの対応可能な範囲は提案事項としており、必須ではございません。
24	P7	8 業務要件 (2) 表示入力機能 利用者による評価	業務説見資料の8業務要件(2)表示入力機能の利用者評価による評価の基本事項である継続的に学習させる項目に関して手動でのメンテナンスを行なう提案は可能でしょうか。	可能です。
25	P9	8 業務要件 (4) データ管理機能 分析機能	「以下データの分析可能な機能を有すること。(下に内容を列挙)」について、内容そのものを直接的に表示できなくても、必要なものを抽出できるデータを出力できれば問題ないでしょうか。	ご認識のとおりです。
26	P9	8 業務要件 (6) 運用保守要件 運用保守	導入支援(データ整備など)・運用保守について、常駐でのサポートは必須か。	常駐での運用保守はできません。
27	P9	8 業務要件 (5) セキュリティ要件	不正アクセス期間に発生したコールについてですが、ここで指す不正アクセスの定義を教えてください。 弊社としては、以下を想定しております。 ・管理者画面において、チャットボットのシナリオを不正に改ざんされたものに対して発生するコール数のこと。	以下の通りです。 チャットボットのシナリオや回答等を不正に改ざんされたものに対して発生するコール数のこと。
28	P10	9 今後拡張予定の業務要件 (1) 「Q&Aよくある質問集」との連携 データの連携方法	・Q & A よくある質問集とチャットボットの連携について「令和2年度ではCSV連携にてデータ連携を行います」とありますが、人手でCSV連携を行う想定でしょうか。 (RPAを使った自動連携方法などは、こちらからの提案事項でしょうか)	手動でCSV連携を行うことを想定しています。 自動連携については提案事項とします。

「横浜市市政案内チャットボット構築等業務委託」 質問及び回答

問	頁	資料の種類	質問	回答
29	P10	9 今後拡張予定の業務要件 (2) コミュニケーションアプリ(LINE等) アカウント	現在貴市のLINE公式アカウントで利用しているツール名をご教示いただくことは可能か。	粗大ごみ申込等のサービスに、次のツール(システム)を利用しています。 NTTテクノクロス社 チャットサポートシステム「リモートアテンド」 https://www.ntt-tx.co.jp/products/remoteattend/
30	P10	9 今後拡張予定の業務要件 (2) コミュニケーションアプリ (LINE等) システム間の連携	現在の横浜市LINE公式アカウントでは、他システムのチャットボットが運用中であるため、ユーザの任意の操作等により、必要なサービス(チャットボット)を利用することができるよう、システム切替等ができることとありますが、既存LINEでの動作しているチャットボットシステムとの連携に関する仕様を開示いただけますでしょうか。	LINEが提供しているSwitcher APIの仕組みを使用し、複数のアプリケーションの切換えを行っています。
31	P11	9 今後拡張予定の業務要件 (3) 多言語対応	多言語対応について、自動翻訳が要件となっています。自動翻訳の性能向上は著しいものがありますが、一般的には予期しない翻訳がなされる可能性を否定できず、人力によるチェックもしくは誤訳に対する免責が必要と考えます。【必須】要件ではないことを踏まえ、どこまで翻訳を自動化し、どこから人力を介在させるかは提案事項であるとの理解ですが、正しいでしょうか。	ご認識の通りです。
32	P11	9 今後拡張予定の業務要件 (3) 多言語対応 対応言語	多言語に中国語が含まれていますが、繁体字、簡体字どちらの対応想定でしょうか。	簡体字を想定しています。
33	P11	9 今後拡張予定の業務要件 (3) 多言語対応 基本仕様	多言語対応に関して、多言語対応に関してもAIによる分析は必要でしょうか。	提案事項とします。
34	P11	9 今後拡張予定の業務要件 (4) 音声認識 基本事項	スマートスピーカーでの音声対話にも多言語対応は必要でしょうか。	提案事項とします。
35	P4	6 全体スケジュール (2) 今後の機能拡張予定	今後の拡張予定の部分に「音声対応(スマートスピーカー等)」とありますが、どのようなシーンでの使用想定でしょうか。	現時点で特定のシーンでの使用想定はございませんので、提案事項とします。
36	P11	9 今後拡張予定の業務要件 (4) 音声認識 基本事項	LINEやAIスピーカー等のコミュニケーションアプリやサービス「におけるAIスピーカーとの連携」はどのようなイメージを想定しているか。 音声で発話した内容をチャットボット上で文字起こし検索をかける、というイメージでよいか。それとも特定のアプリケーションを利用する想定か。	
37	P11	10 留意事項 (2) 著作権	著作権について、本委託業務により得られた成果物にかかるすべての権利は委託者に帰属するものとします。これは、プロジェクトを通じて作成したQAデータや運営手順書など、横浜市様でのチャットボット運営にかかる成果物を指すと理解しております。逆に言うと、本件チャットボットにかかるソースコードの提出を求められたり、本件チャットボットと同種のサービス事業を当社が展開することを妨げたりするものではないと理解していますが、正しいでしょうか。	ご認識の通りです。
38	P12	(別紙②)システムの構成イメージ	システム管理者がLGWAN接続系から直接インターネット上のサービスにアクセスするイメージとなっていますが、どのような接続方法を想定されていますか。	システム管理者がLGWAN接続系からインターネット上のWebページを閲覧するにあたっては、ブラウザの利用等に制限のある専用ブラウザを利用します。この専用ブラウザからインターネット接続系⇒KSOを介し、インターネットに接続します。 ただし、この専用ブラウザと、導入するチャットボットシステムの相性が良くなかった場合、仮想デスクトップ環境にて、インターネット接続系からインターネットに接続する方法を想定しています。
39	P13	(別紙①)「Q&Aよくある質問集」の概要	登録QAが約2700件あるとのことですが、分析のために持ち帰ることはできますでしょうか？ 可能な場合、どのような形式でいただけますでしょうか？	契約締結後であれば、お渡しが可能です。 形式はCSV形式になります。
40	P13	(別紙①)「Q&Aよくある質問集」の概要	既存の「Q&Aよくある質問集」(https://qa.city.yokohama.lg.jp/)の再構築は必須との認識だが、FAQの中身については既存データを用いることは可能か。その場合、ExcelベースなどでQA一覧を共有いただくことは可能か。	
41	P13	(別紙①)「Q&Aよくある質問集」の概要	既存の「Q&Aよくある質問集」(https://qa.city.yokohama.lg.jp/)について、プラットフォームとして使用されている外部ツール名をご提示いただくことは可能か。	独自のシステムを使用しています。
42	P13	(別紙①)「Q&Aよくある質問集」の概要	既存の「Q&Aよくある質問集」(https://qa.city.yokohama.lg.jp/)について記載のある機能仕様をご教示いただきたい。特に以下詳細を網羅する形でご教示いただくことは可能か。 ・「Q&A番号検索」: 利用ユーザー側から番号一覧を確認する術がないように見受けられる(各回答ページのみ記載)が、こちらはどのように検索・活用するののか。 ・「カテゴリ検索」: QAのカテゴリについては、本質問集のカテゴリと同様のものを引き継ぐか。 ・「登録部署」: 既存システムでは「キーワード」検索部分に部署名を入れることで各回答サイトページに記載のある部署がヒットされる仕様、という認識で問題ないか。 ・「所属メンテナンス機能」: 具体的にどのような機能か。「所属」とは何を意味するか。 ・「カテゴリメンテナンス機能」: 管理画面上でQAのカテゴリを修正できる機能、という認識で間違いないか。 ・「リンク切れチェック機能」: 具体的にどのような機能か。何の「リンク」を指しているか。	・「Q&A番号検索」: 管理者側の機能であり、管理者はQAに紐づく番号を検索することができます。 ・「カテゴリ検索」: 同様のカテゴリを想定しています。 ・「登録部署」: 「所属メンテナンス機能」: 管理者側の機能であり、管理者はQAの関連部署を登録することができます。また、所属のマスタをメンテナンスすることができます。 ・「カテゴリメンテナンス機能」: ご認識の通りです。 ・「リンク切れチェック機能」: リンクはQA内のURLを指しており、URLリンクが機能していない箇所を抽出することができます。
43	P15	(別紙③) 一問一答型とウェブ検索型の回答方法イメージ	チャットボットの回答イメージがP15に掲載されていますが、一問一答型の選択肢とウェブページ検索型の選択肢の回答内容は、すべてリンクさせておく必要がありますか。	リンクさせる必要はございません。 また実装イメージは案につき、回答の見せ方についてもより良い方法があれば提案してください。
44	P15	(別紙③) 一問一答型とウェブ検索型の回答方法イメージ	チャットボットの回答方法について、どのような問に対して、別紙③のようにChatbot実装FAQ、及び横浜市ウェブサイトのページ内双方を検索対象とし、双方より回答の選択肢を提示する必要があるか。	提案事項とします。
45	P20	(別紙⑥) サーバ等及び情報システム管理手順	別紙⑥の内容については、クラウドサービスを提供する場合は(特に物理的なサーバー設置場所・運用など)対応が難しい。こちらはオンプレ環境を想定した要件という認識でよいか。	オンプレ環境とクラウドサービスの指定はございません。 クラウドサービスで対応が難しい事項は、最大限の対策を実施していただき、セキュリティに十分配慮した構成としてご提案ください。 また、その旨提案書にも記載してください。
46	-	-	チャットボットの正答率に目標とする数値をご教示ください。	言葉のゆらぎの対応可能範囲を提案事項としており、具体的な正答率目標はございません。

提案書作成要領 質問及び回答

47	P2	6 提案書の内容	提案書の様式は、横向きA4形式でもよいか。(表紙の様式が縦向きのため)	縦横の指定はございません。
48	P2	6 提案書の内容	提案書の書式に関して、縦横指定はございますでしょうか。	
49	P2	6 提案書の内容	実施体制について、弊社以外の社員(委託先)が入っていても問題ないか。また、体制人数の上限・下限があれば併せてご教示いただきたい。	委託契約約款に関する本市HPをご確認ください。 http://keiyaku.city.yokohama.lg.jp/epco/keiyaku/kitei/kitei.html
50	P2	6 提案書の内容	ご提案の際に、二次受け等(グループ会社として親会社と子会社のような)の体制でも問題ないでしょうか？	
51	P2	6 提案書の内容	弊社提案ではツールの提供を他社へ委託、全体の統括管理や導入・運用支援を弊社にて提案しようと考えているが、このような提案は受入可能か。	問題ございません。
52	P3	8 提案書の提出	提案書副本においては、「提案者が特定できる記載はしないこと」とあるが、評価項目となっている「実績」体制)を見る提案者の特定は容易と思われる。また特長機能などの記載からも提案者推測が可能と思われる。正本と副本とで記載を変えませんか。もしくは、提案者特定に至らないための記載内容・記載方法をご指示ください。	正本と副本で記載は変えず、該当部分は黒塗りとしてください。 「提案者が特定できる記載」は社名・ロゴ等一見して提案者が特定可能なものとします。
53	P4	10 第2次評価の実施	二次審査の場合、二次審査時に提出した提案書の抜粋版で説明してよろしいでしょうか？	抜粋版ではなく提出済の提案書で説明してください。
54	P4	10 第2次評価の実施	第2次評価時のプレゼンテーション参加者は3名とあるが、上記委託先社員を含めて参加をしてもよいか。また、参加必須者はいるか。(プロジェクト管理者は必ず出席など)	委託先社員を含めていただいても問題ございません。 また必須参加者はおりません。

提案書評価基準

55	-	-	評価基準に、構築費用・運用費用の評価ポイントはありますか。	ございません。
----	---	---	-------------------------------	---------

評価表

56	-	-	行政機関に対する業務実績は、弊社での実績と併せてツール提供元(委託先)の実績をお伝えしてもよいか。	問題ございません。
----	---	---	---	-----------

提案書の開示に係る意向申出書

57	-	-	どういった機関からの開示請求を想定しているか。 開示内容(会社名、ロゴ、提案書内容など)と開示範囲(不特定多数が特定機関かなど)をご教示いただきたい。 開示を承諾とした場合、都度開示請求があった旨とその詳細を弊社へ伝達いただくことは可能か。	開示請求に関する本市HPをご確認ください。 https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/gyosei-kanso/joho/kokai/bunshokajji/kokai.html 開示請求があったこと伝達については出来ません。
----	---	---	--	--