

帯広市LINE 公式アカウント情報配信・チャットボット等管理システムに係る仕様書

1 概要

- (1) 件名 帯広市LINE 公式アカウント情報配信・チャットボット等管理システム賃貸借
- (2) 内容 当該システムの賃貸借・保守 等
- (3) 履行期間 令和3年2月1日から令和8年1月31日まで(予定)

2 契約の内容に関する説明

CMSとは別に、LINEを用いた情報発信やチャットボット等を管理するシステムを契約するもの。

(1) 機能概要

① 共通サービス

ア リッチメニュー編集機能

・市ホームページとの連携

市ホームページの「トップページ」「子育てページ」「手続きガイドのページ」「防災のページ」などのリンクを押下し、各ページへ遷移できる。リンク先の詳細は打ち合わせにて決定。

イ 自動応答メッセージ機能

② 情報配信サービス

受信者の欲しい情報だけがタイムリーにLINEに届く情報配信サービス。

ア 条件指定配信

利用者の条件指定によって、配信される内容を変えられること。その他、有効な活用方法があれば、提案の中に盛り込むこと。

(想定している活用例)

○ 〇ごみの日配信

利用者の条件指定する住所のごみ回収日をLINEで配信する。

イ 随時配信

上記アの配信だけではなく、手動でも配信できるシステムとする。また、配信履歴・状況(対象者数・受信成功者数・配信内容・配信時刻)などを保存し、検索・再送を可能とする。その他、有効な活用方法があれば、提案の中に盛り込むこと。

(想定している活用例)

○ 災害時プッシュ通知機能

地震や大雨等によって避難所を開設した場合、その他災害への避難行動が必要と判断される場合に、「防災」カテゴリ受信希望者に対してプッシュ通知を行うとともに、現在地や災害種別に応じた避難行動を提供する。

○ お知らせ

任意のメッセージを受信希望者へLINEで配信する。

ウ 配信設定機能

上記イの配信は、受信者が配信情報、エリアなどを選択できるものとする。

エ 統計情報

各情報配信設定者数を確認できるものとする。

③問合せ対応チャットボットサービス

市民等からの問合せに対し、よくある分野に関してはボタン等を用いて入力の手間なく必要な情報を提示し、それ以外の分野に関しては市民等が入力した問合せ文章(自然言語)に自動応答を行うサービス。

ア シナリオ応答機能

(ア)当該サービス利用時の初期画面に、よくある問合せ分野について、ボタン等を用いて一覧性高く表示する。

(イ)問合せ分野のボタンのタップにより事前構築済みのシナリオが起動し、市民等からの問合せが多い内容について、情報を提示する。

(ウ)市民等の状況(世帯構成等)により回答が異なる問合せにも対応できるよう、状況をヒアリングするような条件分岐にも対応できるものとする。

(エ)当該機能による応答対象分野は必要に応じて提案者にて設定すること。応答できる分野は広ければ広いほど望ましい。なお、本市においては、csv形式等で整備されたFAQデータが無いことから、必要に応じて、本業務の受託者においてチャットボットに登録するFAQデータのテンプレートを提供すること。

(オ)回答は概要をチャット形式で表示し、詳細は帯広市ホームページ内のリンク(URL)や、外部サイトのリンクを確認する形式とする場合がある。

(カ)問合せ分野の詳細は、打ち合わせにより決定する。その他、有効な活用方法があれば、提案の中に盛り込むこと。

(想定している活用例)

○ごみ・環境分野

ごみの分け方(ごみの分別)に関しても、本分野に含まれるものとする。ごみの品目(名称)を入力すると、分別種類(燃える、燃えない、粗大ごみ等)や注意点を回答する。

イ 自動応答機能

(ア)市民等が入力した問合せ文章(自然言語)に対して、回答を自動応答する。

(イ)当該機能による応答対象分野は必要に応じて提案者にて設定すること。応答できる分野は広ければ広いほど望ましい。なお、本市においては、csv形式等で整備されたFAQデータが無いことから、必要に応じて、本業務の受託者においてチャットボットに登録するFAQデータの初期作成を行うこと。

ウ 利用状況・問合せ履歴蓄積機能

(ア)市民等がタップしたシナリオ分野や閲覧された回答等の利用状況(回数等)を蓄積する。

(イ)市民等が入力した問合せ文章を蓄積する。

(ウ)蓄積した履歴はcsv形式等でファイルに出力できること。

エ レポート提出・改善提案・シナリオ保守対応

(ア)利用状況の集計や、問合せ履歴を分析し問合せの多い質問事項を示した、月次レポートを提出す

ること。(管理画面から確認ができる場合も可)

(イ)分析結果に基づき、シナリオの改善や分野の追加等の改善提案を行うこと。

(ウ)法改正やその他の理由により、シナリオ応答機能等の回答内容の文言変更等が必要となった場合は、柔軟に対応すること。

オ 利用マニュアル作成

専門用語を用いる場合は解説を付けるなど、サービス管理者が容易に理解できる内容とすること。

(2) 委託業務

① 運用

上記の各種サービス(以下「システム」という。)が正常に稼働する機器環境を提供する。また、システムについての帯広市からの問い合わせに回答を行うとともに、必要に応じて帯広市へ情報提供を行う。

② 保守

システムに障害が発生した場合や、脆弱性が発見された場合等トラブルが発生した際には、速やかに対応するとともに文書で報告する。

③ 協力

本システムについては、今後も機能拡張を行っていく。機能拡張を行うにあたり、上記機能への影響調査等について協力すること。

(3) システムに求める基本的要件

① 原則として24時間365日利用可能であること。

② 安価で効率的な運用が可能なASP・SaaS利用型のシステムであること。

③ SSL/TLSによる暗号通信を行うこと。

④ サーバなどの環境設備は日本国内に設置すること。

(4) その他

本システムに関して、作成されたFAQ データや画像等の著作権については、本市に帰属するものとする。