

「みやざきフードビジネス相談ステーション」  
ホームページへの AI チャットボットシステム  
構築及び運用保守業務委託調達仕様書

令和6年9月

宮崎県総合政策部産業政策課

## 1 基本事項

### (1) 委託業務名

「みやざきフードビジネス相談ステーション」ホームページへの AI チャットボットシステム構築及び運用保守業務

### (2) 業務の目的

県では、新商品の開発や販路拡大、経営改善など、フードビジネスに取り組む事業者の様々な相談に対応するため、総合相談窓口として「みやざきフードビジネス相談ステーション（以下「ステーション」という）」を設置し、本県フードビジネスの振興を図っており、本業務において、県内事業者からの相談・問合せに 24 時間 365 日対応可能な AI を活用した自動応答システム（AI チャットボットシステム）を「みやざきフードビジネス相談ステーション」ホームページ（以下、「ステーション HP」という。）に導入することにより、相談対応業務の効率化と相談体制の拡充を図るもの。

### (3) 委託期間

契約締結日から令和 7 年 3 月 31 日まで

## 2 業務概要

ステーション HP に AI チャットボットシステムを導入し、食関連事業者からの問合せや相談等に対応する。

## 3 仕様

### (1) 表示機能

- ア パソコン・タブレット・スマートフォンなど一般的にブラウザが動作する環境で、主要ブラウザで利用可能であること。主要なブラウザは Microsoft Edge、Google Chrome、Firefox、Safari を想定し、各最新版で動作すること。
- イ ステーション HP 上にフローティングまたは別ウインドウを展開してチャットボットが表示でき、表示制御に必要なスクリプトコードの提供が可能であること。なお、HP へのコード埋込は、宮崎県が実施するものとする。
- ウ 管理者（担当者）及びサービス利用者が操作する画面は、直感的な UI であり、わかりやすさに十分配慮したものであること。

エ ウェブアクセシビリティに配慮すること。

## (2) 問合せ対応機能

ア 利用者からの日本語の入力または候補として表示された文の選択に対して、AI 技術を活用し、予め用意した回答の中から最適なものを選択して表示すること。

イ 入力された語句と質問・回答として設定した語句が同義語の場合や表記のゆれがある場合においては、AI 技術を活用し、適切な回答等を表示することができること。

ウ 最終的な回答を表示後に回答に対する満足度を判定できるフィードバックや、アンケート収集機能を有すること。

エ 用意している回答において、リンク先 URL が記載されている場合には、当該リンク先をブラウザに表示できること。

オ 問合せ対応結果については AI 学習機能を活用し、質問頻度の高い回答候補を優先的に表示することや、利用者の入力時に自動補完（サジェストによる候補表示を含む）など利用者の質問入力支援を行える仕組みを有していること。

カ 当初用意する質問応答数については 100 組程度を想定しているが、質問応答数の上限は随時変更可能にしておくこと。

キ 一問一答型及びシナリオ型の双方に対応しており、職員が質問・回答の管理を簡易に行えること。

## (3) 管理機能

ア 複数のアカウントによる管理ができること。

イ 管理画面にアクセスできるアカウント数は 20 程度作成できること。

ウ アカウント毎に管理できる分野を設定できること。

エ 質問・回答データは分野属性を持たせられること。

オ キーワードや分野属性等により、QA データを検索し検索結果を一覧表示できること。

カ 質問・回答データの登録、更新、削除の操作（質問・回答データがファイル形式の場合アップロード）が容易にできること。質問・回答以外のデータについても同様であること。

キ 質問対応履歴、ランキングなど利用実績が確認でき、データとしてダウンロードできること。

ク 登録データについては CSV 等の汎用的なフォーマットにて出力できる機能が

あること。

#### 4 導入

##### (1) 質問・回答データの登録

ア 質問・回答データを登録するための Excel ファイル等の汎用的なファイルを県に提供すること。

イ 本県が実施する質問・回答データの作成について、本県が提示する過去の FAQ の情報等に基づき最適化する作業を支援すること。

ウ ファイルの提供後、県及びステーションが質問・回答データを登録し、受託者においてシステムに登録情報が反映されたことを確認すること（初回のみ）。

エ 2回目以降については、随時県及びステーションが登録を行い、受託者は適宜必要な支援を行うこと。

##### (2) 導入場所

ステーション HP 内

##### (3) 業務運用体制

構築から運用に関わる体制は以下とし、各事業者と適宜調整を行い、円滑に作業を遂行すること。

表 4(3) 体制と役割

|                        | チャットボットシステムシステム構築 | ステーション HP 実装 | チャットボットシステムへのデータ取込み | チャットボットシステムの運用保守 |
|------------------------|-------------------|--------------|---------------------|------------------|
| 産業政策課                  | ●                 | ●            | ●                   | ●                |
| ステーション業務委託先            | —                 | —            | ○                   | ●                |
| ウェブサイト構築事業者<br>(別調達予定) | —                 | ○            | —                   | —                |
| AIチャットボットシステム構築事業者     | ○                 | △            | △                   | ○                |

凡例) 実施管理…●、作業主体…○、支援…△

#### (4) 導入時期

ステーション HP 完成前後（2月下旬予定）から3月初旬まで

#### (5) その他

県及びステーション職員等向け説明会実施時にシステム説明サポートを行うこと。

### 5 セキュリティ

- (1) ブラウザを用いた接続は、セキュアな通信手法を採用すること。
- (2) クラウド上のデータは、ユーザ認証等によりセキュリティを担保し、他のサービス利用者からのアクセスができないこと。
- (3) 通信データは、他のサービス利用者を含む第三者から盗聴されないこと。
- (4) 通信データは、暗号化された状態で通信しサーバーで処理され、機密保持の確保がされていること。
- (5) システムへのアクセスは、アカウント管理やアクセス制限が実施できるなど、不正アクセス防止対策を実施すること。
- (6) 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、県と協議の上、最新のセキュリティパッチを運用すること。
- (7) 情報漏洩事故発生時の対応についての手順が整備されていること。
- (8) プライバシーマークや ISMS 等のセキュリティに関する第三者機関からの認証を受けていること。

### 6 運用・保守

- (1) チャットボットの処理能力は、入力された質問の到達から3秒以内に回答を創出できること。
- (2) 障害や故障、不具合等に対する受付窓口を設置し、緊急連絡先を示すこと。なお、電話での連絡先の確保は必須とする。
- (3) 障害発生時においても、極力サービス停止が生じないようにすることとし、確実かつ速やかにシステムの復旧を行えるようにすること。
- (4) システムに起因する障害が発生した際は、障害内容、対応方法、復旧見込等を県担当者へ迅速に連絡すること。
- (5) 契約期間中は、サービスについて最新バージョンの提供を保証すること。

- (6) 本サービスの提供については、24 時間を保証すること。ただし、契約に基づく範囲外の障害要因及び計画停止に基づく時間は除くものとする。
- (7) メンテナンスや設備入替による計画停止については、事前に県と実施時期など協議すること。
- (8) 利便性向上を図るため、メール及び電話による問合せ窓口を設置すること。対応時間は平日午前 8 時半から午後 5 時 15 分までとし、土日祝及び年末年始は除くこととする。
- (9) 運用・保守期間は、構築後 5 年間を前提とし、次年度以降の運用保守については、予算の議決を条件として、ステーション業務委託先（宮崎県産業振興機構を想定している。）と別途契約を行うこと。

## 7 納品資料等

- (1) 操作に必要なとなるマニュアル書類を紙 1 部及び電子データ 1 部で提供すること。
- (2) 障害発生時等に報告書をまとめ、障害報告書兼復旧完了報告書として随時提出すること。

## 8 その他

- (1) 本業務の受託後、1 週間以内に、業務計画書を提出するものとする。
- (2) 成果品について動作確認を行うこと
- (3) 本委託業務で生じた制作物が他社の所有権や著作権を侵すものでないこと。
- (4) 本業務の制作物に関する著作権及び使用権は、すべて宮崎県に帰属するものとする。
- (5) 本業務の一部を再委託する場合は、事前に再委託の範囲、再委託先を県に提示し、了承を得ることとする。なお、業務全体を再委託することはできないものとする。また、再委託先に問題が生じた場合には、受託者の責任においてこれを解決することとする。
- (6) 本事業が終了したときは、受託者は業務完了報告書を作成し、県に提出しなければならない。
- (7) ステーション HP は別途制作予定であるため、AI チャットボットシステムのホームページ搭載はホームページの完成後を予定している。ホームページ完成後速やかに導入できるように準備しておくこと（下図スケジュール参

照)。

- (8) その他、本業務の実施のために必要な事項は、県及びステーションと協議の上定める。

(スケジュール)

