

令和8年度「いつでも相談AI窓口」業務に係る質問への回答一覧

No.	質問内容	回答
1	AIで回答するにあたり、参照するドキュメント※の数量に関して、AIボイスボット及びAIチャットボットそれぞれでご教示ください。 ※参照するドキュメントの例：対象となるHP、マニュアル等の総ページ数またはドキュメントの数	提供するFAQは現時点では約2,000件の予定ですが、構築に当たっては、既存のQ&Aをそのまま利用するのではなく、利用形態に応じて適した形となるよう受注者において分割・再構成等を行うことを想定しているため、最終的なQ&A件数は増加する見込みです。データはExcel形式を想定しています。
2	登録を予定しているFAQの件数に関して、AIボイスボット及びAIチャットボットそれぞれでご教示ください。	提供するFAQは現時点では約2,000件の予定ですが、構築に当たっては、既存のQ&Aをそのまま利用するのではなく、利用形態に応じて適した形となるよう受注者において分割・再構成等を行うことを想定しているため、最終的なQ&A件数は増加する見込みです。
3	システム導入後や、ナレッジ更新・改修が入った際の運用テストは受注者が実施することとありますが、月あたりの更新・改修想定数をご教示ください。	見積金額の範囲内で提案者において想定する頻度をご提案ください。 要件一覧(AIボイスボット)21-1「ナレッジ更新等でテスト運用をする際、テキストで入力した問い合わせに対する挙動確認をバッチ処理で実行し結果を一覧で確認できること」等、確認工数を抑える方法もご検討ください。
4	システム導入以前の現行コールセンターと代表電話の一部ログを元に問い合わせ内容(VoC)分析を実施。とありますが、システム導入以前のログデータは発注者が準備し受注者へ提供いただけるものとするでしょうか。また、ログデータはテキストデータで受領できる理解でよろしいでしょうか。	貴見のとおりです。 ログデータについては、契約締結後にテキストデータとして提供します。
5	実証期間中のログを基に、問い合わせ傾向の分析及び改善提案を月1回以上実施とありますが、実証期間は、運用期間と読み替えてよろしいでしょうか。	問題ありません。
6	対応件数 約100件/日と記載がありますが、月の利用想定として、3000件/月(100×30日※)でよろしいでしょうか。 ※土日祝日夜間含む	問題ありません。ただし、今後の拡張性も含めて対応件数を想定し、ご提案ください。
7	外線への転送を想定してよろしいでしょうか。	要件一覧(AIボイスボット)の1-4「転送する際、対象電話番号に対して、追加となる電話料金が発生しないこと。」を前提とした上で、1-3「AIボイスボットから市コールセンターや各区代表電話へ転送できる体制を構築すること。」や2-5の振り分けが可能であれば、転送の方法は問いません。
8	会話ログの閲覧権限設定に関して、「発注者の指定する条件」についてご教示ください。	提案者において運用に最適な権限構成や、閲覧制限可能な粒度・単位をご提案ください。提案内容を踏まえ、契約締結後に協議のうえ詳細を決定します。
9	回答の版数を把握する目的がありましたらご教示ください。	対応に用いたナレッジの版数(バージョン、更新日時)を明確に把握することを目的としています。当該目的を満たす表示方法についてご提案ください。
10	提示を求められているシステム導入後の継続利用を見越したランニングコスト計画について、こういった内容のものがご教示ください。	発注者が令和9年度(2027年4月1日)以降、負担する費用の一式(運用保守にかかる費用、従量課金分の費用、そのほか必要な費用等)をご提示ください。 なお、ご提案いただいた内容については、評価方法6-(2)に記載の「令和10年度までの3年継続利用を見越した運用計画及びランニングコスト」を中心に評価します。
11	1時間以内の中止・再開を規定されている目的※をご教示ください。※計画停止の場合もしくは、緊急時の停止の場合等(AIボイスボット)	市民サービス及び市の業務への影響を最小限とするため、1時間以内という目安を定義しています。
12	会話ログの閲覧権限設定に関して、「発注者の指定する条件」についてご教示ください。	提案者において運用に最適な権限構成や、閲覧制限可能な粒度・単位をご提案ください。提案内容を踏まえ、契約締結後に協議のうえ詳細を決定します。
13	回答の版数を把握する目的がありましたらご教示ください。	対応に用いたナレッジの版数(バージョン、更新日時)を明確に把握することを目的としています。当該目的を満たす表示方法についてご提案ください。
14	提示を求められているシステム導入後の継続利用を見越したランニングコスト計画について、こういった内容のものがご教示ください。	発注者が令和9年度(2027年4月1日)以降、負担する費用の一式(運用保守にかかる費用、従量課金分の費用、そのほか必要な費用等)をご提示ください。 なお、ご提案いただいた内容については、評価方法6-(2)に記載の「令和10年度までの3年継続利用を見越した運用計画及びランニングコスト」を中心に評価します。
15	1時間以内の中止・再開を規定されている目的※をご教示ください。※計画停止の場合もしくは、緊急時の停止の場合等(AIチャットボット)	市民サービス及び市の業務への影響を最小限とするため、1時間以内という目安を定義しています。

16	土日など営業時間外にオペレータ転送が発生するような電話がかかってきた場合はどのような対応を想定していますか？	提案者において最適と考える方式をご提案ください。提案内容を踏まえ、契約締結後に協議のうえ詳細を決定します。
17	No.2-3では「生成AIによる回答内容の生成はしない」とされています。一方、No.2-4ではFAQ(ナレッジ)や発注者が指定する情報を元に回答するとされています。生成AIの活用範囲は、問い合わせ者の発話内容の意図理解・分類・要約に限定し、回答文は意図に合致したFAQ(ナレッジ)または指定情報の内容を返すという理解でよろしいでしょうか。	貴見のとおり、回答内容の根拠としてはFAQ(ナレッジ)及び発注者が指定する情報のみを使用するものとします。なお、生成AIの活用は意図理解に限定するものではなく、要件一覧(AIボイスポット)2-3に記載のとおり、意図理解や自然言語への調整を主とするものとします。
18	No.2-4では、発注者が指定する情報のみを元に回答し、参照対象外の情報は回答に使用しないとされています。問い合わせ者の発話内容を分類・意図理解する目的に限り、生成AIが一般的な言語知識・表現理解を利用することは可能という理解でよろしいでしょうか。なお、その知識を回答内容の根拠として使用しない前提です。	貴見のとおりです。なお、生成AIの活用については、要件一覧2-3に記載のとおり、意図理解や自然言語への調整を主とするものとします。
19	No.2-6では、問い合わせ者が有人対応を希望した場合に迅速に転送することとされています。問い合わせ内容が十分に特定できていない段階でも、有人対応希望の発話があった場合は直ちに指定先へ転送する運用でしょうか。それとも、転送先判定に必要な最低限の確認をAIが行ったうえで転送する運用でしょうか。また、No.2-7の引継ぎ情報として必要となる項目をご教示ください。	問い合わせ内容が十分に特定できていない段階でも、有人対応希望の発話があった場合は直ちに指定先へ転送する運用を想定しています。要件一覧(AIボイスポット)2-7の引継ぎ情報として必要となる項目については提案者において最適と考える方式をご提案ください。
20	No.2-10では、AIとの会話内容を表示する場合に参照ナレッジの版数を合わせて表示することとされています。ナレッジは、FAQシステム、CSV/Excel、Webページ、PDF等のどの形式を想定されていますでしょうか。また、版数はファイル名・更新日時・FAQシステムの版数のいずれかで管理する想定でしょうか。会話ログ上には、回答単位で参照ナレッジ名・版数・更新日を表示する必要がありますでしょうか。	ナレッジの形式及び版数管理については、提案者において最適と考える方式をご提案ください。提案内容を踏まえ、契約締結後に協議のうえ詳細を決定します。 本要件は、対応に用いたナレッジの版数(バージョン、更新日時)を明確に把握することを目的としています。当該目的を満たす表示方法についてご提案ください。 なお、会話ログにおいて、回答単位でリアルタイムに参照ナレッジ名、版数及び更新日等を表示することを必須とするものではありません。
21	No.2-15では、発注者向けに設定したプロンプトやパラメータ設定を発注者に開示できることとされています。開示対象は、運用上設定したプロンプト全文、パラメータ値、ナレッジ検索条件、チューニング履歴のどこまでを想定されていますでしょうか。また、引継ぎ要件については、プロンプトそのものの開示よりも、要約結果と根拠となる発話箇所を確認できる形で要件を満たすかご教示ください。	本要件は、AIの回答内容に関する不具合対応や品質改善のために、調査・確認をすることを目的としています。 そのため、発注者が調査等を実施するために必要な情報については、原則として開示を必須要件とします。具体的な開示の方法・範囲等については、提案者において最適と考える方式をご提案ください。 引継ぎ要件については、前述の目的を鑑みて、要約結果及び根拠となる発話箇所のみを確認できる形では要件を満たすものではありません。 なお、利用するクラウドサービスや生成AIサービスの仕様等により、提案者が管理・取得できない情報や、第三者が提供するサービスの内部仕様により起因して開示できない情報については、この限りではありません。
22	No.3-10では、AIボイスポット機能の中止・再開が指示後1時間以内に反映されることとされています。この操作は、計画的な運用停止・再開を想定したものという理解でよろしいでしょうか。障害時の停止、電話番号単位の停止、ナレッジ更新に伴う一時停止も対象に含まれる場合は、依頼経路、承認者、対象範囲、通知方法をご教示ください。	障害時の停止、電話番号単位の停止や計画的な運用停止・再開を想定しています。依頼経路、承認者、対象範囲、通知方法については、契約締結後に協議のうえ詳細を決定します。なお、こちらでは、ナレッジ更新時にシステムを一時停止することを想定しておりません。
23	No.22-6では、音声で利用者の満足度調査や要望、感想を収集する機能が求められています。想定される実現方式は、満足度を数値で取得する方式、自由発話を要約・分類する方式、またはその両方でしょうか。集計単位、レポート形式、必須の分析項目があればご教示ください。加点点目として、方式は提案ベースで差し支えないでしょうか。	提案者において最適と考える方式をご提案ください。加点点目として、方式は提案ベースで差し支えありません。
24	No.41-2では、API連携機能を有し、他システムとの連携が可能であることとされています。現時点で想定される連携先システム、連携データなどをご教示ください。具体的な連携先が未定の場合、標準APIの有無を示すことで要件を満たす想定でよろしいでしょうか。	具体的な連携先は未定です。加点点目として外部システム連携用のAPIがあればご提案ください。
25	AIチャットボットの設置方式は、既存ホームページへのタグ埋め込み、別ウィンドウ、別ドメイン/外部サイト、リンク遷移のいずれを想定されていますでしょうか。CMS制約、CSP、許可ドメイン、Cookie/セッション制約もご提示頂けますでしょうか。	北九州市ホームページからリンクできることが必須要件です。設置方式については、提案者において最適と考える方式をご提案ください。提案内容を踏まえ、契約締結後に協議のうえ詳細を決定します。
26	3秒以内回答の測定条件(対象範囲、ネットワーク、同時利用数、ナレッジ検索込み/除外、初回応答/完全回答)をご教示ください。	本要件は、利用者に対して応答のない状態が継続することを防ぎ、対応が開始されたことを認識できるようにすることを目的としています。問い合わせ者のメッセージ送信が完了した後、3秒以内に受付完了など何らかのメッセージを返すことで本要件を満たします。

27	回答時に表示する根拠リンクは、FAQ単位、WebページURL、PDFリンク、ナレッジIDのどの粒度が必須でしょうか。	提案者において最適と考える方式をご提案ください。
28	JIS X 8341-3 レベルAA対応は、チャットボットUI全体、埋め込みページ、外部ウィンドウのどこまでを対象としますでしょうか。試験実施・証跡提出の要否もご教示ください。	本要件は、本市ドメイン内にAIチャットボットを構築する場合を対象とし、JIS X 8341-3(ウェブコンテンツのアクセシビリティ)の達成基準レベルAAに準拠することを求めるものです。 なお、試験実施及び証跡提出は求めません。
29	起動時に提示する分野・よくある質問の初期カテゴリ数、階層数、表示順、更新権限、季節・イベント別切替の要否をご教示ください。	提案者において最適と考える方式をご提案ください。
30	PDFをナレッジ化する場合の対象件数、総ページ数、PDF更新頻度、スキャンPDF/OCR有無、表・画像内文字の扱い、直接リンク表示ルールをご教示ください。	将来的に実装する可能性がある機能として、提案者において最適と考える方式をご提案ください。なお、ナレッジとするPDFファイルのボリュームに制限やその他条件がある場合は、あわせてご提示ください。
31	初期ナレッジについてはいただいた形態をそのまま利用する想定でよろしいでしょうか？重複・矛盾チェックの実施の必要はありますでしょうか？また初期ナレッジの提供形式、件数をご教示いただけますでしょうか。	仕様書のとおり、AI ボイスボット及び AI チャットボットが参照するFAQ(ナレッジ) の初期案の作成、構造設計、データ整備は受注者が行うこととします。 提供するFAQは現時点では約2,000件の予定ですが、構築に当たっては、既存のQ&Aをそのまま利用するのではなく、利用形態に応じて適した形となるよう受注者において分割・再構成等を行うことを想定しているため、最終的なQ&A件数は増加する見込みです。データはExcel形式を想定しています。 この前提を踏まえ、提案者において最適と考える方式をご提案ください。提案内容を踏まえ、契約締結後に協議のうえ詳細を決定します。
32	パッチテストで検証する問い合わせ例の件数、正解データの作成者、判定基準、再テスト頻度、結果報告フォーマットをご教示ください。	提案者において最適と考える方式をご提案ください。提案内容を踏まえ、契約締結後に協議のうえ詳細を決定します。
33	深掘り質問の最大回数、聞き返しの文言ルール、回答不能時のフォールバック、有人誘導条件を業務分野ごとに設定する必要がありますでしょうか。	提案者において最適と考える方式をご提案ください。提案内容を踏まえ、契約締結後に協議のうえ詳細を決定します。
34	会話/チャットログ、音声ファイル、要約、操作ログ、FAQ変更履歴それぞれの保存期間、自動消去タイミング、手動削除可否、削除証跡の要否をご教示ください。	提案者において最適と考える方式をご提案ください。提案内容を踏まえ、契約締結後に協議のうえ詳細を決定します。
35	個人情報の自動検知・伏せ字処理の対象は、氏名、住所、電話番号、メール、個人番号、自由記述内の固有情報のどこまででしょうか。誤検知/検知漏れ時の補正運用もご教示ください。	自動検知の方法や対応可能な範囲を含め、提案者において最適と考える方式をご提案ください。提案内容を踏まえ、契約締結後に協議のうえ詳細を決定します。
36	ISO/IEC27001または同等以上の証跡として、認証書、適用範囲、委託先を含む管理体制資料の提出が必要でしょうか。提供元、運用会社、再委託先のどこまで対象にご教示ください。	企画提案において認証書等の資料提出は必須とはしていませんが、プレゼンテーション等において、情報セキュリティ管理体制を確認できる資料をご提示いただくことを妨げるものではありません。 なお、提出書類、対象範囲等については、契約締結後に協議のうえ詳細を決定します。
37	AI利用時に発生する従量課金分は見積回答の中にどのように含めばよいでしょうか？	AI利用時に発生する従量課金分については、見積金額に固定額として計上してください。あわせて、見積金額の根拠となる通話件数、トークン数等の想定条件をご提示ください。
38	「3 業務内容 (1) AIボイスボットのシステム導入・構築」で想定されている「ナレッジ」とは、具体的にどのような形式・内容のデータを指しておりますでしょうか。一問一答形式のデータ(Excel等)を指しているのか、もしくは市の業務マニュアルや規定集、Webページなどのドキュメントファイル(PDFやWord等)も含んだものを想定されているのか、ご教示いただけますと幸いです。	提供するFAQは一問一答形式にしたテキストデータ(Excel)でのナレッジ構築を想定していますが、提案者において最適と考える方式をご提案ください。提案内容を踏まえ、契約締結後に協議のうえ詳細を決定します。
39	AIに学習させるFAQのおおよそのボリューム(Q&Aの想定件数やドキュメントの分量など)について、現時点で想定されている範囲で構いませんのでご教示いただけますでしょうか。また、HPやExcelなど、どのような媒体でご共有いただける想定でしょうか。	提供するFAQは現時点では約2,000件の予定ですが、構築に当たっては、既存のQ&Aをそのまま利用するのではなく、利用形態に応じて適した形となるよう受注者において分割・再構成等を行うことを想定しているため、最終的なQ&A件数は増加する見込みです。 なお、共有する形式についてはExcelを想定しています。
40	仕様書「3 業務内容」の冒頭に「同等以上の成果が得られる効果的な手法があれば、適宜、今回の提案内容に含めること」と記載がございます。本調達AIシステムに関して、特定の技術(例えば、生成AIやLLMなど)の利用を必須とするような制約はございますでしょうか。システムの安定性や回答の正確性を担保できる最適な手法であれば、生成AIか、従来の機械学習・自然言語処理が等、については提案者の裁量で選択・提案してよいか確認させていただきます。	要件一覧(AIボイスボット・チャットボット)2-3/2-4の前提を踏まえ、提案者の裁量で選択・ご提案していただいて問題ありません。

41	別紙2 要件一覧の必須項目で「権限を持つ職員が、FAQ(ナレッジ)やAIへ指定している情報の詳細を参照できること。」とありますが、ボイスボットの管理画面上で参照できることが必須となりますでしょうか。例として、権限を持つ職員様が閲覧できるクラウドストレージのようなものから閲覧する方法です。	管理画面上での参照が必須ではありません。参照する際の端末やネットワークの制限としては、会話ログと同様に、要件一覧(AIボイスボット)32-1に準拠いただければ問題ありません。
42	別紙2 要件一覧の必須項目で「問い合わせ開始時からの通話ログを要約し、テキストまたは音声データとして次工程の対応者へ簡潔に引き継げること。」とありますが、AIで用件特定が出来なかったものについては共有することが難しいと想定されます。その際は用件を特定できず転送になった旨を共有すればよいでしょうか。	用件を特定できず転送になった旨を共有する案内で問題ありません。
43	【別紙2】要件一覧「2-3」において、「生成AIの活用は意図理解や自然言語への調整を主とし、回答内容の生成はしないこと」とあります。本要件について、生成AIがナレッジに存在しない新たな回答内容を独自に生成することは不可である一方、あらかじめ登録・承認された複数のナレッジやFAQを参照し、問い合わせ内容に応じて組み合わせたうえで、自然な文章として回答することは可能という理解でよろしいでしょうか。	貴見のとおりです。
44	【別紙2】要件一覧「32-1」において、「管理者権限を持つ職員が使用している業務用端末(LGWAN又はIPアドレス制限をかけて一般インターネット網へ接続可能なPC)から会話ログが参照できること。困難な場合は、それに代わる専用端末を貸与すること」とあります。本要件について、LGWAN端末から直接クラウドサービスへ接続するのではなく、モコナビ等のセキュアブラウザ・リモートアクセス環境を経由して、Zoom等の管理画面へアクセスし、会話ログを参照する方式でも要件を満たす認識でよろしいでしょうか。	貴見のとおりです。
45	【別紙2】要件一覧において、会話ログをエクスポートする際、電話番号の下四桁がマスキングされる等、発信元が特定されない情報として処理されることが求められています。本要件について、会話ログの画面参照時点では発信元電話番号を確認できる状態とし、CSV等でエクスポートする際に電話番号の一部をマスキングする対応でも要件を満たす認識でよろしいでしょうか。	貴見のとおりです。
46	【別紙2】要件一覧「42-1」において、「会話に含まれる個人情報や自動検知し、保存前に伏せ字(■●■等)にする処理(データマスキング)を行うこと」とあります。本要件における「保存前」とは、どのシステムまたは領域に保存される前を指すのかご教示ください。	マスキング処理を実施するタイミングや方式を含め、提案者において最適と考える方法をご提案ください。提案内容を踏まえ、契約締結後に協議のうえ詳細を決定します。
47	既存FAQの件数・整備状況によって、初期構築におけるナレッジ整備工数が変動するため、現時点で貴市が保有されているFAQ・問い合わせ履歴・マニュアル等の件数、対象範囲、データ形式をご教示ください。	提供するFAQは現時点では約2,000件の予定ですが、構築に当たっては、既存のQ&Aをそのまま利用するのではなく、利用形態に応じて適した形となるよう受注者において分割・再構成等を行うことを想定しているため、最終的なQ&A件数は増加する見込みです。 データはExcel形式を想定していますが、提案者において最適と考える形式をご提案ください。提案内容を踏まえ、契約締結後に協議のうえ詳細を決定します。
48	令和10年度に向けて、対象業務や対象部署を段階的に拡大する想定があれば、現時点の方向性をご教示ください。	実施説明書の公算の趣旨及び目的を踏まえ、拡張性を含めてご提案ください。
49	FAQ(ナレッジ)の元データは、契約締結(7/31)時点で「そのままAIにインポートできる形式」で御方からご提供いただけますか？(Excel、PDF、Webサイトなど)	提供するFAQは現時点では約2,000件の予定ですが、構築に当たっては、既存のQ&Aをそのまま利用するのではなく、利用形態に応じて適した形となるよう受注者において分割・再構成等を行うことを想定しているため、最終的なQ&A件数は増加する見込みです。 データはExcel形式を想定していますが、提案者において最適と考える形式をご提案ください。提案内容を踏まえ、契約締結後に協議のうえ詳細を決定します。
50	8月～9月の開発期間中、AIの回答精度の確認や音声ガイダンス(シナリオ)の文言確認について、御方側で週次(またはそれ以上)の迅速なチェック・承認をいただける体制はございますか？	可能な限りの体制は整えますが、提案者において最適と考える頻度や、発注者側の確認方法をご提案ください。提案内容を踏まえ、契約締結後に協議のうえ詳細を決定します。
51	「転送する際、対象電話番号に対して、追加となる電話料金が発生しないこと。」とありますが、問い合わせ者(市民)には本来の電話問い合わせにかかる通話料のみが請求され、転送にかかる通信料は運用費もしくは貴庁に対して請求という理解でよいでしょうか。	貴見のとおり、本来の電話料金は発信元である問い合わせ者(市民)負担となります。 転送にかかる通信料については、発注者負担にならない構成、又は、運用費に含めるなど発注者負担とならない内容でご提案ください。
52	「オペレータへの要件引き継ぎ」について、現行のコールセンターや各区役所の代表電話が使用しているシステム(CRMやPBX)のメーカー名や仕様、連携のためのAPIなどのドキュメントはご提供いただけますでしょうか？また、現行ベンダーとの三者間での仕様調整にご協力いただけますでしょうか？	企画提案に必要な「システム構成概略図」については、実施説明書6-(7)に記載のとおり、参加申出書を提出いただいた企業に提供いたします。 メーカー名など詳細な情報については受託契約締結後に共有いたします。 現行ベンダーとの連携に関してもご協力いたします。
53	「運用テストは受注者が実施」とありますが、市役所側(あるいは現行コールセンター側)での「受入テスト」の期間として、9月中のどの程度の期間を想定されていますか？	提案者において最適と考える期間をご提案ください。提案内容を踏まえ、契約締結後に協議のうえ詳細を決定します。
54	サービス開始後の「追加・改修にともなう運用テスト」について、日常的なFAQの文言修正レベルのテストもすべて受注者が行う想定でしょうか？	追加・改修に伴うテストについては、すべて受注者が行う想定です。なお、FAQ(ナレッジ)の修正や改修については、提案者において最適と考える頻度をご提案ください。

55	予算上限額30,000千円には、初期のシステム構築費用、ライセンス費用、および令和9年3月31日までの運用保守費用がすべて含まれるという認識でよろしいでしょうか。	貴見のとおりです。
56	AIボイスボットの導入にあたり、必要となる電話回線の契約や通話料（フリーダイヤル等の費用）、およびチャットボットにかかる通信・インフラ費用は、本事業予算に含まれますでしょうか。それとも御側でご準備・ご負担いただけるのでしょうか。	AIボイスボットおよびAIチャットボットの導入にかかる費用は、すべて契約金額に含めます。 なお、要件一覧(AIボイスボット)1-1に記載のとおり、093から始まる電話番号については、発注者側で用意します。
57	プレゼンテーション時にシステムのデモンストレーションは必須でしょうか？	実施説明書8-(4)の注釈に記載のとおり、システムのデモンストレーションはプレゼンテーション内で必ず実施してください。 なお、【別紙3】評価方法の2-(1)に記載のとおり、AI応対品質についても評価の対象となります。
58	仕様書に「オ システム導入後や、ナレッジ更新・改修が入った際の運用テストは受注者が実施すること。」と記載があります。本契約中の2027年3月31日までの想定でよいでしょうか？その後は運用・保守の契約に含める想定でよいでしょうか？	3-(1)-オの実施期間については、貴見のとおりです。 なお、令和9年度(2027年4月1日)以降の運用・契約については、提案内容(運用計画)を踏まえ、契約締結後に協議のうえ決定します。
59	「ア 北九州市公式ホームページ内にリンクすること。」とありますが、北九州市公式ホームページから提案のAIチャットボットにリンクで飛べること、という解釈でよいでしょうか？	貴見のとおりです。
60	「発注者が用意した093から始まる電話番号」は既に存在する電話番号でしょうか？それともこれから受注者が取得するのでしょうか？	契約締結後に、要件一覧(AIボイスボット)1-1に記載のとおり、発注者側で新規の番号を用意いたします。 ただし、要件1-4「転送する際、対象電話番号に対して、追加となる電話料金が発生しないこと」を満たすために、受注側で電話番号を用意することを妨げるものではありません。 電話番号の共有時期については、契約締結後に協議のうえ詳細を決定します。
61	「発注者の要望に合わせて、会話ログの保存期間・自動消去日が柔軟に調整できること。」とありますが、基準となる期間はあるのでしょうか？	提案者において最適と考える期間や指定可能な間隔をご提案ください。提案内容を踏まえ、契約締結後に協議のうえ詳細を決定します。
62	権限がいくつか存在すると理解しました。想定する権限があれば教示いただけないでしょうか？	提案者において運用に最適な権限構成や、閲覧制限可能な粒度・単位をご提案ください。提案内容を踏まえ、契約締結後に協議のうえ詳細を決定します。
63	電話転送した際に担当者が受話出来なかった場合の挙動を教示いただけないでしょうか？	提案者において最適と考える方式をご提案ください。提案内容を踏まえ、契約締結後に協議のうえ詳細を決定します。
64	誤って機密性の高い情報が入力された場合のAIの応答及びログの残し方について教示いただけないでしょうか？	提案者において最適と考える方式をご提案ください。提案内容を踏まえ、契約締結後に協議のうえ詳細を決定します。
65	会話ログは文字データのみ保持しておけばよいでしょうか？音声も保存するのでしょうか？	データ保持の方法を含め、提案者において最適と考える方式をご提案ください。提案内容を踏まえ、契約締結後に協議のうえ詳細を決定します。
66	チャットボットの最大同時接続数・対応件数の想定はございますでしょうか？	発注者側での想定件数は特にございません。提案者において今後の拡張性を見据えた上での想定件数にてご提案ください。 提案内容を踏まえ、契約締結後に協議のうえ詳細を決定します。
67	SMSは基本的に送信者が費用を負担するシステムになるが、費用は予算内から捻出する必要があるのでしょうか？	SMSについては、拡張性の加算項目としているため、ご提示いただく見積金額に含める必要はありません。 SMS送信機能を提案する場合は、可能な範囲で費用等についてもご提示ください。
68	「回答内容の生成はしないこと」「FAQ(ナレッジ)や発注者が指定する情報のみを元に回答」とありますが、回答は想定される回答をすべて用意して一言一句同じ形で回答すべきなのでしょうか？それとも資料をAIが解釈して自然な言語で回答を行うのでしょうか？	質問に対する回答内容は、ナレッジの記載を準拠しつつ、要件一覧(AIボイスボット)2-1/2-3に記載のとおり、問い合わせ者との会話がない自然にならないよう、AIで自然言語への調整を行い、回答することとします。
69	システムのデモンストレーションにつきまして、プレゼンテーションの場においてシステムデモ実施は必須となりますでしょうか。	実施説明書8-(4)の注釈に記載のとおり、システムのデモンストレーションはプレゼンテーション内で必ず実施してください。 なお、【別紙3】評価方法の2-(1)に記載のとおり、AI応対品質についても評価の対象となります。
70	AIボイスボットの機能は、Google Cloud Platformを利用しているため、ISMAPに該当するという認識で良いのでしょうか？	貴見のとおりです。