

令和7年度
AIチャットボットを活用した観光案内業務委託
に係る委託仕様書
(企画提案時)

令和7年6月
北九州市 都市ブランド創造局 インバウンド課

本仕様書は、「AI チャットボットを活用した観光案内業務委託」（以下「本業務」という。）の企画提案競技に関し、企画提案に必要な仕様を定めるものである。

企画提案競技の最優秀提案者との契約を締結する際には、北九州市と受注者が協議のうえ、契約締結用の仕様書を別途定めることとする。

1 委託事業名

AI チャットボットを活用した観光案内業務委託

2 業務の趣旨・目的

北九州市では、国内外の旅行者に対し、北九州市情報発信強化委員会が運営する北九州市の観光情報サイトや SNS 等による観光情報発信を行っているところである。

本業務では、国内外の観光客の市内回遊をさらに促し、満足度を向上させることを目的として、旅前・旅中の旅行者が、北九州市の魅力や、飲食店、イベント、交通、災害など北九州市の様々な情報をわかりやすくリアルタイムに入手でき、情報の内容も旅行者の要望に応じた適切なものを提供できる仕組みを整備するために、個人のスマートフォンなどの端末で利用できる AI チャットボットによる情報発信を行うもの。

3 履行期間

契約締結の日から令和 8 年 3 月 31 日まで

4 業務内容

「2 業務の趣旨・目的」を達成するために、以下の(1)から(5)に掲げる業務を実施すること。

(1) 全体業務関連

① 業務内容

ア 本仕様書「5 その他」に示す項目に留意しながら業務を遂行すること。

イ 本業務を遂行するための実施計画、個人情報の管理やセキュリティ対策を含めた実施体制を構築すること。

② 提案事項

ア 本業務の実施体制及び実施計画を提案すること。

イ チャットボット利用のユニークユーザー数や質問数など、本業務の目的を踏まえた KPI を設定し、提案すること。

(2) AI チャットボットサービスの提供

① 基本事項

ア 旅行者の利便性向上、回遊促進を図るため、幅広い情報提供を可能とし、かつ容易に

情報収集ができる仕組みを構築すること。

イ 主な利用者は外国人旅行者を想定し、旅行者が所有するスマートフォン等の端末により、多言語で 24 時間 365 日（保守作業等やむを得ない場合を除く）情報提供を行うこと。

ウ 言語は、日本語、英語、中国語（繁体字）、中国語（簡体字）、韓国語を必須とする。

エ 北九州市情報発信強化委員会が運営する観光情報サイトとの整合性、親和性を保つ構成とすること。

オ 北九州市の観光情報サイト等と情報を連動させることにより、正確でタイムリーな情報提供を行うことし、情報を利用者に提供する際は、施設や店舗の営業日や営業時間、交通機関の運行状況などの最新の営業状況を把握したうえで発信すること。

カ 民間事業者が運営する飲食店、店舗等の情報を提供する場合は、情報の内容が公平・公正であり、かつ、観光客が満足する質の高いものとなるよう留意すること。

キ 災害情報、感染症等の情報を提供できる仕組みを構築すること。

ク 利用者が入力したテキストの言語のゆれや、同音異義語が含まれる場合でも、文脈から利用者の意図を理解し、適切な回答を行うことができる仕様とすること。

ケ 利用者への回答は迅速に行うこと。

コ 利用環境は、OS は Windows、MacOS、Android 及び iOS に、Web ブラウザは Google Chrome、Microsoft Edge、Safari、Mozilla Firefox への対応を必須とする。

サ 北九州市の観光情報サイトなど、関係者が運営する Web サイトに埋め込むことを想定すること。

② 業務内容

ア 上記「① 基本事項」に記載の条件を満たす AI チャットボットを制作すること。

イ AI チャットボットに北九州市に関する以下の情報を学習させ、利用者の質問に適切に回答させること。

（ア）北九州市内の観光スポットの情報

（イ）飲食店の情報

（ウ）旅行者の要望に応じた北九州市内の観光モデルルート

（エ）イベント情報

（オ）交通機関、宿泊施設の情報

（カ）天候、災害、感染症など、旅行者の安全に関する情報

（キ）その他事業者が提案する情報

③ 提案内容

ア 上記「① チャットボットの基本事項」の条件を満たす AI チャットボットの全体構成及び使用する AI 技術（基盤モデルの種類や回答の信頼性を高める仕組み等）の概要を提案すること。

イ 上記②-イに関して、AI チャットボットに学習させる観光情報の情報源と、学習させる方法について提案すること。この際、提供する情報が正確、公平・公正であり、かつ、旅行者が満足するものとなることについて、理由を含めて説明すること。

ウ 使用可能な言語の種類及び翻訳方法を提案すること。

エ AI チャットボットのプロンプト設計の考え方を提案すること。

オ 多くの観光客に AI チャットボットを利用してもらうための工夫について具体的に提案すること。

(3) AI チャットボットの維持・管理

① 業務内容

ア AI チャットボットが提供する情報が常に最新のものとなるよう、年間を通じて観光情報等を学習させること。

イ 利用者との質疑応答内容を監視し、誤った情報を発信するなどの不具合があった場合は直ちに発注者に報告し、是正措置を講じること。

② 提案事項

ア 年間を通じた AI の学習スケジュールを提案すること。

イ 上記「①-イ」に記載する、不具合に対する措置を講じるための対応フローを提案すること。

(4) AI チャットボットと連携した多様な情報発信

① 業務内容

AI チャットボットの運営のほか、旅前・旅中の旅行者にとって有益となり、北九州市への来訪や市内周遊の意欲を高め、来訪者を増加させる情報発信について、本業務による成果を活用した独自の取り組みを実施すること。

② 提案内容

北九州市の観光客増加に向けた効果的な独自の取り組みを具体的に提案すること。

提案者以外の協力が必要な場合は、その協力体制を得られる見込みについて説明すること。

(5) 利用状況の分析及び報告

① 報告内容

AI チャットボットの利用状況を毎月 1 回報告すること。報告内容は以下の内容とする。また、履行期間満了時には、履行期間を総括した報告書を作成すること。

ア 国別の利用者数

イ 利用者が質問した内容（国別）

ウ その他 AI チャットボットの利用状況

エ その他本業務の履行状況

② 提出方法

5 その他

- (1) 本業務の履行にあたっては、本仕様書のほか、受注者の提案内容に従い、契約後の詳細な打ち合わせにより、発注者の指示に従いながら進めること。
- (2) 受注者は、発注者の求めに応じ、適宜、業務の履行状況を報告すること。
- (3) 本業務にかかる一切の経費（広告にかかる費用、調整費等）は、全て委託費に含むものとする。
- (4) 本業務の実施による成果物の著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条に規定する権利を含む）は、発注者に帰属する。なお、成果物の編集を伴う場合は、両者協議のうえ個別に編集の可否を判断するものとする。また、この場合においては、成果物に係る著作者人格権を行使できないものとする。
- (5) 受注者は、納品する成果物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の諸権利を侵害するものではないことを保証することとし、成果物について第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の一切の責任は、受託者が負うものとする。
- (6) この仕様書に明示されていない事項または業務上疑義が生じた場合は、発注者と受注者が協議のうえ決定する。

(以下余白)