

AI チャットボットを活用した観光案内業務委託
質問・回答

令和7年6月12日

No	項目	質問	回答
1	全般	北九州市や九州などにおいて、AIチャットボットや類似のデジタル観光プロジェクトの実施実績はございますか。ある場合、得られた知見を本プロジェクトに活用予定でしょうか、または既存システムの置き換えでしょうか。	北九州市では、市のホームページにおいて「チャットボットFAQ」を運用しています。 https://faq-call-center-city.kitakyushu.life/ 九州各都市での運用事例もお聞きしておりますが、本業務での活用予定、置き換えの予定はありません。
2	公募仕様書 4-(1)-①-イ 5-(1) 5-(2)	チャットボットの回答精度向上のために、ユーザーの入力ログを活用することは可能でしょうか。また、個人情報の取り扱いに関する制限はありますでしょうか。	ログの取得については、収集する情報の内容、目的、必要性を明確にしたうえでご提案をお願いします。 また、個人情報等の収集については、本業務の目的達成のために必要な最低限度の情報とし、収集にあたってはその必要性を発注者と受注者が協議したうえで判断いたします。 また、契約に際し、個人情報の取り扱いに関する附則（別紙参照）を契約書に添付します。この附則を遵守してください。
3	公募仕様書 4-(1)-①-イ 5-(5)	チャットボットの稼働サーバーについて、国内設置やクラウドサービスの制限（例：Azure、AWS の可否）はありますでしょうか。	制限等はありませんが、提案者が提案する業務内容とサーバ、データセンター等が所在する地域の法令等を考慮したうえで、適切な提案をお願いします。
4	公募仕様書 4-(1)-②-イ 4-(5)-①	KPI（ユニークユーザー数、質問数など）の測定方法や、報告フォーマットの指定はありますでしょうか。また、KPI 未達成時の評価基準はどのようなものでしょうか。	測定方法、報告フォーマットに指定はありません。 KPI達成状況の評価は、業務全体の遂行状況を総合的に勘案し判断いたします。
5	公募仕様書 4-(2)-①-ウ 4-(2)-③-ウ	多言語対応において、翻訳精度や表現の自然さに関する品質基準（例：ネイティブチェックの要否）はありますでしょうか。	品質の基準は設定していません。
6	公募仕様書 4-(2)-①-オ	交通期間の運行状況や最新の営業業況を把握とあるが、最新の情報を提供するためには、QAデータを用意するのではなく元となる情報提供元のシステムと連携し最新の情報を取得する必要があると考えます。想定されている情報提供元についてご教示をお願いします。	北九州市や関係団体、その他官公庁や交通機関などが運営するWebサイトなどが想定されますが、観光客のニーズに答えられる情報量を確保するために、提案者が独自に収集する情報源のご提案をお願いします。
7	公募仕様書 4-(2)-①-キ	災害・感染症時の緊急情報切り替えについて、どのような運用体制（例：市からの連絡手段、反映までの時間）が想定されていますでしょうか。	緊急情報の切り替えについて、緊急事態の認知からシステムへの反映まで、適切かつ実現可能な運用体制のご提案をお願いします。
8	公募仕様書 4-(2)-①-キ	災害情報、感染症等の情報はリアルタイム性が求められますが、提供するための情報提供元をご教示をお願いします。	北九州市や関係団体、その他官公庁や公共交通機関などが運営するWebサイトなどが想定されますが、観光客にすみやかに情報を伝えられるよう、提案者が独自に収集する情報源があればご提案してください。

No	項目	質問	回答
9	公募仕様書 4-(2)-①-キ 4-(2)-②-イ	災害・感染症情報の提供について、情報源（例：防災情報、保健所など）や連携方法を教えてください。	情報源として北九州市や関係団体、その他官公庁や公共交通機関などがなどが想定されます。連携方法につきましては、北九州市が収集する緊急情報の提供のほか、効果的かつ実現可能な手法があればご提案をお願いします。
10	公募仕様書 4-(2)-①-サ	チャットボットのWebサイトへの埋め込みに関して、既存の市のWebサイトのCMS や技術的制約（例：JavaScript制限など）はありますか。	技術的な制約に関しましては、受託者決定後、Webサイト等の管理を受託する事業者と協議し、対応方法を検討していただきますが、Webサイトの埋め込み方法としては、既存サイトのCSMと直接連携する方法のほか、既存のWebサイトからチャットボットに直接遷移させる方法などを想定していますので、これらを踏まえご提案をお願いします。
11	公募仕様書 4-(2)-②-イ	北九州市観光部門から直接提供いただけるデータの詳細をお教えてください。利用可能なAPI、データベースアクセス、構造化データセット等。データ種別とアクセス形式を具体的にリストアップしていただけますでしょうか。	観光部門が公表するデータはすべて提供可能です。データ種別、アクセス形式はデータ提供元によりますので、受託者が決定した後、各データの管理者と協議していただけます。
12	公募仕様書 4-(2)-②-イ	QAデータを用意して回答するのではなく、生成AIのRAGを利用する事を想定されていますでしょうか。	観光客の質問に回答するために、適切かつ効果的な方法のご提案をお願いします。
13	公募仕様書 4-(2)-②-イ	デジタル環境を持たない小規模事業者からの構造化データ収集について、確立された手法やコンセプトはございますか。	現時点で確立されたものではありません。
14	公募仕様書 4-(2)-②-イ	第三者からのデータ取得が必要な事業者・施設をお教えてください：飲食店、宿泊施設、博物館、交通機関、イベント主催者等。具体的にリストアップをお願いいたします。また、データアクセス方法（API連携、ウェブスクレイピング、手動入力、CSV出力、電話確認等）はどのような形式を想定されていますか。既存の協力体制はございますか、それとも受託者が独自に構築する必要がありますか。データサンプルの提供は可能でしょうか。	北九州市が運営する施設等のほかは、受託者にて独自に情報収集していただきますので、観光客のニーズに答えられる情報量のご提案をお願いします。データアクセス、または収集方法についても、実施可能なものをご提案してください。データ収集のための既存の協力体制はありません。北九州市等が運営する観光情報サイト等のデータは、受託決定後に別途ご提供いたしますが、そのほかのデータについては、受託者が独自に情報収集することを想定しています。
15	公募仕様書 4-(2)-②-イ	(ア)～(カ)の学習させる情報源については北九州市様からご提供いただける認識でよろしいでしょうか。観光情報の提供にあたり、既存の観光データベースやAPI は提供されますでしょうか。また、情報の更新は受託者側の認識でよろしかったでしょうか。	北九州市が公表する観光やその他の情報につきましては、受託者決定後に業務遂行に必要なものをご提供いたしますが、そのほか、観光客のニーズに答えるために、提案者が独自に情報収集し、学習させてください。情報の更新は、適宜、北九州市から更新したデータを提供するほかは、受託者で行っていただきます。
16	公募仕様書 4-(2)-③-エ	設計されたプロンプトは誰が利用する想定なのかご教示をお願いします。	本業務において、発注者及び受託者が使用する想定です。
17	公募仕様書 4-(3)-①-ア 4-(3)-②-ア	チャットボットの学習・改善に関して、どの程度の頻度で更新・改善を行うことが求められますでしょうか。（例：月次、四半期など）	本業務の目的を踏まえ、適切な更新・改善のスケジュールをご提案してください。

No	項目	質問	回答
18	公募仕様書 4-(5)-① 4-(5)-②	成果物（マニュアル、報告書など）のフォーマットや提出方法（紙・電子）、提出回数の指定はありますでしょうか。	報告書は、毎月1回とし、履行期間満了時に履行期間を総括した報告書を提出していただきます。 フォーマットの指定はありません。 提出方法は電子データとしています。
19	公募仕様書 5-(2)	業務実施場所が「原則として受託者の事務所」とありますが、北九州市内での定期的な対面報告や現地対応の必要性はありますでしょうか。	事案に応じた適切な連絡体制を確保してください。
20	実施説明書 2	委託費300万円の開発費対運営費の配分、および令和8年3月以降の資金計画をお教えてください。予算制約により優先順位付けが必要な場合、どの機能・データソースを最優先とお考えでしょうか。	業務遂行に必要な費用配分のお見積りをお願いいたします。 令和8年度以降の予算は現時点で確定しているものではありません。予算制約があった場合は業務の状況を踏まえて検討いたします。
21	実施説明書 3-(4)	有資格者名簿に記載がない事業者の参加にあたって、どの時点までに登録が完了すれば参加可能かご教示ください。	参加申出書を提出する時点で要件を満たす必要があります。
22	実施説明書 5-(5)-ア-(ア)-b	企画提案書の様式につきまして、A4・縦書き・左綴じと確認いたしました。レイアウトの指定（縦置きで縦書きまたは横置きで縦書き）はございますでしょうか。	記載に誤りがありましたので訂正いたします。 A4・縦向き・横書き・左綴じ、といたします。
23	様式3	当社の期末は7月末日です。過去3年間の期別記載は、確定している令和3年度・4年度・5年度のものでよろしいでしょうか。または令和4年度・5年度・6年度（見込み）の記載を求められますでしょうか。	決算見込みが立っている場合は、見込みを含めた直近3年間の状況を記載してください。