

# 接遇システム導入業務仕様書

## 1 件名

接遇システム導入業務

## 2 目的

市役所内の窓口では、来庁者の対応と同時に電話の受電による対応も行っているため、混雑時に職員が電話対応することができない状況や、電話対応を行うには職員の業務や思考を中断していることから、市民への対応や職員の業務に支障を来たすことがある。これを解消し、市民の利便性向上と事務の効率化を図るため、生成AIを活用した電話の自動応答を行うことができる「接遇システム」を導入する。また、来庁者の訪問時間と電話での受付時間の不公平感をなくす。

## 3 接遇システムの機能要件

- (1) 利用者からの音声による問い合わせに対し、自然言語処理によって問い合わせ内容を分析し、大規模言語モデルを活用して、音声で分かりやすく適切な回答ができること。
- (2) 利用者から電話による問い合わせ内容、文脈、会話記録を理解し、電話での連続した会話が可能であること。
- (3) 自然な会話ができるよう、話し手と聞き手の役割を利用者が理解できる工夫をすること。
- (4) 回答の判断に迷う場合は、接遇システムから利用者へ質問すること。  
例1) 利用者：マイナンバーカードについて教えてください。  
接遇システム：マイナンバーカードの何について知りたいですか？  
例2) 利用者：マイナンバーカードの更新についてです。  
接遇システム：お手持ちのマイナンバーカードの有効期限はいつですか？  
(有効期限で、カード自体の更新か電子証明書の更新を判断する。)
- (5) 接遇システムで回答できない場合は、利用者の氏名、電話番号を聞き取りし、折り返しの電話をすることを伝え、会話記録及び問い合わせ内容を要約したデータベースを作成すること。
- (6) 接遇システムと利用者の会話の音声記録とテキストデータを確認できること。また、折り返しの電話が必要な案件かをデータベース上でわかりやすく表示すること。
- (7) 接遇システムで回答できない問い合わせに対しては、職員が折り返しの電話をすることを原則とするため、折り返しの電話状況を職員が管理できること。
- (8) 接遇システムは、学習データ（委託者が指定するWebページやドキュメント）を基に回答できること。
- (9) 学習データは、委託者が指定するWebページのデータを定期的に自動で登録もしくは、同等のデータ登録ができること。

- (10) 委託者が学習データを登録後、1時間以内に回答へ反映できること。
- (11) 接遇システムのテスト環境で回答内容を検証できること。
- (12) 将来的に、対面での対応や多言語対応ができるかを検証すること。
- (13) インターネット経由でサービスを提供するASP・SaaS利用型のシステムであること。
- (14) 接遇システムに必要なサーバ等はクラウドサービスを利用することとし、クラウドサービスは次の要件を満たすこと。
  - ・サーバの運用には国内法が適用されること。
  - ・クラウドサービスの利用契約に関連して生じる一切の紛争は、日本の地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とするものであること。
  - ・ISO/IEC27017、ISMS クラウドセキュリティ認証を取得しているクラウドプラットフォーム上に構築されていること。
- (15) 接遇システムで使用する端末の通信は、SSL/TLS1.2 以上による暗号化通信、HTTPS による通信とすること。
- (16) 蓄積データに対して暗号化できること。
- (17) プロンプト・インジェクション対策を有すること。

#### 4 利用者向け機能要件

- (1) 固定電話や携帯電話など電話機の種類に関係なく、利用できること。
- (2) 音声による電話対応以外に、利用者にとって便利な機能があれば提案すること。

#### 5 管理者向け機能要件

- (1) 管理機能の利用にはID、パスワードによるログインを必要とすること。
- (2) 管理者が管理機能を利用できるID、パスワードを複数発行できること。
- (3) 管理機能を利用する際、IPアドレス制限や二段階認証等により、第三者がアクセスできないように対策すること。
- (4) 回答の基となる学習データ(委託者が指定するWebページやドキュメント)は、ブラウザ上の管理機能で登録、変更、削除などをすることができること。直観的に操作できるよう分かりやすさに十分配慮すること。
- (5) 接遇システムの利用状況(利用回数、解決した回答数、解決しなかった問い合わせ内容など)を記録し、管理者が容易に確認できること。
- (6) 接遇システムの回答に対する満足度など、利用者の評価を管理者が把握できること。
- (7) 委託者からの電話、メールでの問い合わせに対し、午前9時から午後5時までに対応できること。ただし、日曜日、土曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、12月29日から翌年1月3日までの日を除く。
- (8) 管理者向けに接遇システムの操作方法を説明すること。または、マニュアルを参照できるようにすること。

## 6 その他要件

- (1) 接遇システムの稼働時間は 24 時間 365 日とする。ただし、保守範囲外の障害要因及び計画停止に基づく時間を除く。
- (2) 接遇システムの品質を維持・向上させるために必要なメンテナンス等に伴い一時的に利用停止時間が発生する場合は、事前に委託者に対して通知すること。
- (3) 障害が発生しないよう監視等を行い、障害が発生した場合は确实かつ速やかに復旧すること。併せて、委託者に対して障害の発生から復旧までの経過と原因を報告すること。
- (4) 接遇システムへの不正アクセスを防止するための対策を実施すること
- (5) セキュリティインシデントやリソース使用状況を検証するログ分析を行い、必要な対策を速やかに行うこと。併せて、定期的に委託者へ報告すること。
- (6) 接遇システムが利用者から取得した情報を第三者に提供しないこと。また、目的外で利用しないこと。
- (7) 接遇システムで解決できなかった内容を分析して、適切な回答をするために必要な情報を委託者へ定期的に提供し、回答の精度が向上する支援をすること。
- (8) 接遇システムの導入効果を検証し、報告すること。
- (9) 接遇システムの利用者の利便性が向上する提案を継続的に行うこと。
- (10) 令和 8 年 3 月 16 日までに稼働すること。
- (11) 導入の対象となる部署は、市民環境部市民課を想定していること。

## 7 その他

この仕様書に定めがない事項及び仕様に関して疑義が生じた場合には委託者と受託者が協議の上決定するものとする。