

令和 4 年 5 月 13 日

各 位

公益社団法人北海道観光振興機構
会 長 小 磯 修 二〈公印省略〉

令和 4 年度ポストコロナへ向けた安全・安心な観光の情報発信事業
AI チャットボット構築委託業務に係る企画提案の公募について

時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

平素は、当機構の事業推進に格別なるご支援、ご協力を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、標記事業に関する委託業務について、次のとおり企画提案を募集することとしましたので、ご案内申し上げます。

記

1. 事業名
「ポストコロナへ向けた安全・安心な観光の情報発信事業」AI チャットボット構築委託業務
2. 参加表明
企画提案書提出の意向がある場合は、企画提案指示書 10. (1) に示す内容をメールでお知らせください。(様式なし、メール本文で可)
3. 委託内容
別紙「企画提案指示書(業務処理要領)」をご参照ください。
4. 今後のスケジュール(予定)
5 月 18 日(水) 事業説明会
5 月 23 日(月) 参加表明期限
6 月 6 日(月) 企画提案書の提出期限
※審査会(ヒアリング)は、6 月 8～10 日のうち、いずれか 1 日、1 時間程度で設定予定
5. 添付書類
企画提案指示書、事業説明会申込書、コンソーシアム協定書、再委託承認申出書
6. 事業説明会について
本事業に関する事業説明会を 5 月 18 日(水)にオンライン開催を予定しています。参加ご希望の方は事業説明会参加申込書に必要事項をご記入の上、下記担当者までお送りください。

以上

担当:政策マーケティング部 津田

TEL:011-231-6736 Email:tsuda@visithkd.jp

**ポストコロナへ向けた安全・安心な観光の情報発信事業
AI チャットボット構築委託業務企画提案指示書**

1. 委託業務名

ポストコロナへ向けた安全・安心な観光の情報発信事業 AI チャットボット構築委託業務

2. 事業目的

北海道へ訪れる観光客が旅行前や旅行中に必要となる感染症対策関連情報や災害発生時の情報などの「安全・安心情報」を、インターネット上でワンストップ、リアルタイムで提供する AI チャットボットを構築し、安全・安心・快適に移動、滞在できる観光地づくりを推進する。

3. 委託期間

委託契約締結の日～令和 5 年 3 月 10 日(金)まで

4. 契約方法

公募型プロポーザル方式(価格考慮型)による随意契約

※企画提案内容に加えて価格についても審査基準の要素とする

5. 予算上限額

39,000,000 円(消費税および地方消費税相当額 10%を含む)

6. 業務委託内容(企画提案事項)

(1) AI チャットボット構築業務

ア 業務概要

本業務は、本事業における AI チャットボットを構築するもの。

イ システム概要

(ア) 想定する利用者

北海道を訪れる旅行者(インバウンド客および国内客)

(イ) 利用方法

- ① 北海道観光振興機構の web サイトに設置して利用できるようにするほか、JavaScript 等による簡易な仕組みで、他 web サイトにも設置できるようにする。
- ② スマートフォン・タブレット等から URL を開くことで直接利用できるようにする。
- ③ 自然文の入力による質問に対して、AI を用いて意味を把握し、最適な回答を提示する。
- ④ ナビゲーション(シナリオ)機能を用意し、利用者が知りたい情報を得やすくする。
- ⑤ ナビゲーション(シナリオ)機能は、通常時用と災害対応時用の 2 種類用意し、簡易な操作によって切り替えられるようにする。

ウ サービス提供期間等

(ア) 原則として 24 時間 365 日とする。

(イ) 海外からのアクセスも可能とする。

エ 利用言語

(ア) 日本語、多言語(英語、中国語(繁体字・簡体字)、韓国語)で利用できるようにする。

(イ) 利用者が入力した質問の言語を判断し、その言語に切り替えて回答を表示する。または利用者が簡単に言語の切り替えをすることができるようにする。

(ウ) 日本語で作成したコンテンツデータを、上記言語で外国人向けに、理解できる表現を用いて翻訳すること。

(エ) 翻訳方法は、ネイティブ翻訳や機械翻訳など方式は問わないが、翻訳によって意味内容が異なってしまうことがないようにすること。

オ システム機能要件

項目	機能概要
AI 要件	自然言語処理等によって、入力された問合せの文脈や意味を把握し、適切な回答を提示すること。
入力・表示機能	Web ブラウザ形式により表示、利用ができること。(ブラウザの要件については、一般的なものとする)
	パソコン、スマートフォン、タブレットなど機器の種類やサイズに応じて表示が最適化されること。
問合せ回答機能	入力された質問に対して、自動的に、あらかじめ用意した回答データから回答を表示すること。
	AI を利用して、単語の不一致や表記ゆれ、複数の意味をもつ単語も文脈から意味を理解して適切な回答を表示すること。
	テキストでの表示のほか、次の表示も可能とすること。またその他の提案も可とする。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 画像の表示 ・ HTML リンクによるリンク先情報表示 ・ 地図データ(google マップ等)の表示及びクリックによる別ウィンドウでの表示
データ管理機能	回答データおよびシナリオデータの追加をユーザー側で完結してできるようにすること。
サービス形態	本システムがクラウドサービスとして提供されていること
	OS(Windows、MacOS、iOS、Android) 及びブラウザ(Chrome、Edge、Safari、FireFox)のサポートされているバージョンに対応していること。
セキュリティ要件	本システムの稼働するクラウドサービスは、取り扱う情報の機密性、完全性および可用性が確保されていること。
満足度/正答率収集	利用者が回答を取得後、満足度を測るアンケート等を表示させて満足度(正答率)を測定できるようにすること。

カ デザイン要件

(ア) 親しみやすく、利用しやすいデザインとする。

(イ) 北海道観光PRキャラクター「キュンちゃん」を活用すること

キ その他連携・拡張機能

外部サービスとの連携や、別紙にて示す観光機構が有するSNSアカウントとの連携などが可能であれば提示すること。

(2) コンテンツデータ・シナリオデータ作成業務

ア コンテンツデータ概要

本指示書でいうコンテンツデータとは、AI チャットボットに格納し、利用者がチャットに入力する質問に対して回答するデータおよびその回答を提示する質問のデータを指す。データの様式は構築する AI チャットボットのシステムに準ずる。

(ア) 1,500 件以上の回答(1 言語あたり)を作成する。

(イ) 作成するコンテンツはテキスト、外部サイト等への URL リンク、画像、地図データ、動画ファイル等、構築システムで掲載可能な全ての形式とする。

(ウ) 日本語コンテンツは平易な表現とし、多言語コンテンツについても、当該外国人が理解しやすい表現とし、「やさしい日本語」の活用も検討すること

(エ) 作成するコンテンツによって参照元への許諾が必要なものがあれば、交渉し許諾を得ること。

(オ) コンテンツデータの種類

- ① 感染症対策関連情報
- ② 医療機関情報(多言語対応医療機関検索機能)
- ③ 災害時対応情報
- ④ その他旅行者の安全・安心に寄与する情報
- ⑤ 北海道観光振興機構の web サイト内にある観光情報

※作成するデータの種類については、別紙資料を参考とすること。

(カ) 本事業の目的に合致するものであれば、上記以外の分野のデータも作成する。

(キ) 掲載するコンテンツデータの選定、作成にあたっては、行政や関係機関と協議すること。

イ シナリオデータ概要

本指示書でいうシナリオデータとは、利用者が自由入力ではなく、項目を選択することによって欲しい情報にたどり着くことができるようにするためのナビゲーション機能のことを指す。シナリオの仕様は構築する AI チャットボットの仕様による。またシナリオは通常時用と災害対応時の2パターン切り替えられるようにする。シナリオは、別紙イメージを参考とすること。

(ア) 通常時用 :主に感染症対策情報や観光情報を案内するもの

(イ) 災害等発生時用 :主に災害時の対応情報を案内するもの

(3) 保守管理業務

利用開始後、次の保守管理業務を実施すること。

ア システムの安定稼働のための保守体制:原則 24 時間 365 日

(ア) 障害が発生した場合は、直ちに復旧見込みを報告するとともに、原則 3 時間以内に復旧作業を完了すること。

(イ) バックアップを取得し、障害発生時に確実に速やかにシステムの復旧を行えるようにすること。

イ 利用実績レポートの提出(月 1 回程度のレポート提出)

原則利用状況が把握できるログデータを提出、または取得できるようにすること。また、利用ログを分析し、運用課題や対応策の提案を行うこと。

ウ 機構からの問い合わせ対応

電話対応(平日9時~17時/年末年始は除く)、電子メールの場合は24時間受付、電話受付時間外は緊急の連絡先を設けること

エ コンテンツデータの修正・更新対応(コンテンツのリンク先の有効確認)

オ 次年度以降の保守管理業務における内容、費用について明らかにすること。

(4) 成果品の納入

委託業務完了時には、下記に掲げるものを提出すること。

ア AIチャットボットシステム一式

イ システム管理・操作マニュアル :紙媒体 1 部、電子媒体 1 式

ウ 業務完了報告書 :紙媒体 1 部、電子媒体 1 式

エ その他観光機構が必要と認めた資料等 :紙媒体 1 部、電子媒体 1 式

7. 企画提案応募条件等

単体企業または複数企業等による連合体(以下「コンソーシアム」という。)とし、単体企業およびコンソーシアムの構成員は次のいずれにも該当すること。

(1) 道内に本・支店等を有する 次のいずれかの者であること。ただしコンソーシアムの場合、構成員のうち1者以上が道内に本・支店等を有する場合は可とする。(なおコンソーシアムの場合には、別紙協定書を提出すること。

ア 民間企業

イ 特定非営利活動促進法(平成 10 年法律第7号)に基づく特定非営利活動法人

ウ その他の法人、または法人以外の団体等

(2) コンソーシアムの構成員が単独企業または他のコンソーシアムの構成員として、この企画提案に参加する者でないこと

(3) 提案事項を的確に実施、成果物の品質管理能力を有する者であること

(4) 観光機構が必要と判断する際に、観光機構(またはオンラインにて)業務打合せを行える人員・業務実施体制を取ることができる者であること

(5) 暴力団員(暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律第 77 号)第2条第6号に規定する暴力団員をいう。)または暴力団関係事業者(暴力団員が実質的に経営を支配する事業者その他同条第 2 号に規定する暴力団または暴力団員と密接な関係を有する事業者をいう。)に該当しない者であること

8. 企画提案の評価基準

企画提案は、次の項目を審査し、総合的に判断する。

(1) 業務遂行能力

一連の業務を行うにあたってノウハウを備えた実施体制が確保され、業務を遂行する能力があると判断できるか。

(2) 企画提案の目的適合性

ア 本事業に沿った AI システムとなっていて、かつ次年度以降の拡張性、発展性を見込めるか。
イ コンテンツデータ・シナリオデータ作成について、事業目的に沿ったデータの整備を行い、またデータについてはオリジナルデータとオープンデータ等のバランスがとれているか。

(3) 実現性

事業の組み立てに具体性があり、実現可能な提案・スケジュールとなっているか。

(4) 経済合理性

ア 提案内容に対して、妥当性のある金額に抑えられているか。
イ 次年度以降の保守管理経費について、妥当性のある金額に抑えられているか。
ウ 次年度以降の利用に係る改善案が含まれているか
エ 次年度以降の保守管理の内容や体制が優れているか

9. 業務スケジュール(想定)

令和4年 6 月中旬	契約締結
令和4年 6 月～10 月	システム構築・コンテンツ作成
令和4年 10 月～11 月	動作テスト
令和4年 12 月～	利用開始

10. 参加表明

企画提案を提出する意思がある場合は、期日までに参加表明すること。

(1) 表明期限 令和4年 5 月 23 日(月) 午後 3 時

※ 特に様式はなく、メール本文で可とするが、以下の①～⑥の内容を記載のこと。

①会社又は法人名、代表者名 ②所在地 ③電話番号 ④FAX 番号 ⑤担当者名
⑥連絡用メールアドレス

※ コンソーシアム又は協力会社がある場合は、それぞれにつき、上記①～⑥の内容

(2) 表明先 札幌市中央区北 3 条西 7 丁目 1-1 緑苑ビル1階

公益社団法人北海道観光振興機構 政策マーケティング部

(担当:津田)E-mail:tsuda@visithkd.or.jp

11. 企画提案書及び見積依頼内容

企画提案を行う場合は、次により企画提案書を提出すること。企画提案書作成にあたっては企画提案事項及びその提案の考え方のほか、下記の項目について企画提案書に記載すること。

- (1) 企画提案事項の総括表
各提案事項をA4サイズ1枚に簡潔にまとめたものとする。
- (2) これまでの事業実績
会社等の業務内容の他、AIチャットボットをはじめとしたAIソリューション等の実績について記載すること。
- (3) AIチャットボットを有効に活用するための事業者ならではの提案事項を分かり易く解説すること
- (4) 業務実施体制
当該業務実施体制について、業務担当者をはじめとする企画提案者の体制等を明記し、具体的に記載すること。なお、企画提案者の業務担当者名については、提出する企画提案書の正本1部のみに記載し、副本については、「A」、「B」などといった表現を用いて記載すること。
- (5) 業務スケジュール
委託業務開始から終了までのスケジュールを具体的に記載すること。
- (6) 令和4年度当プロジェクト見積書
予算範囲内で各事業・項目の明細を記載すること。
- (7) 令和5年度参考見積書
来年度以降に継続して運用するための見積書を参考見積として記載すること。
※記載金額がそのまま予算化されるわけではない

12. 企画提案書作成上の留意点

- (1) 様式の規格はA4版／両面 で、表紙、目次を除き 30 ページ以内とし、その中に前項 11(1)～(7)を含むものとする。
- (2) 企画提案は1社1提案とする。
- (3) 企画提案書の作成及び提出に係る費用は、提出者の負担とする。
- (4) 提出された企画提案書は返却しない。

13. 企画提案書の提出

- (1) 提出部数 6部(会社名、業務従事者、氏名を記載したものの正本1部、記載しない副本5部)
- (2) 提出場所 札幌市中央区北3条西7丁目 1番1 緑苑ビル1階
公益社団法人北海道観光振興機構 政策マーケティング部
(担当:津田) 電話 011-231-6736
- (3) 提出期限 令和4年6月6日(月) 午後3時 ※時間厳守
- (4) 提出方法 提出場所に持参または郵送(提出期限必着)すること。FAXやメールによる提出は不可。

14. 企画提案に関するヒアリング審査(オンライン)

- (1) 提出いただいた企画提案についてヒアリング審査を行います。
- (2) 企画提案を提出する事業者が4社以上の場合は、書面審査を行い、原則、上位3社をヒアリングの対象とします。

- (3) ヒアリング日時及び場所は、別途お知らせします。
- (4) ヒアリングに参加できなかった場合は、棄権とみなします。
- (5) ヒアリング時の追加資料の配布については認めません。
- (6) ヒアリング会場に入ることができるのは、3名までとします。

15. 業務上の留意事項

- (1) 業務内容の詳細については、企画提案の内容を基本として、観光機構と受託者が協議して決定する。
- (2) 観光機構は受託者に対して、観光機構がこれまで取りまとめた資料等について可能な範囲で提供する。
- (3) 著作権、肖像権等に関して、権利者の許諾が必要な場合は、受託事業者において必要な権利処理を行うこと。
- (4) 受託事業者は、著作権、特許権、その他日本国または外国の法令に基づき保護される第三者の権利の対象となっているものを使用する場合、必要な権利処理を行うこと。
- (5) 事業履行の成果によって生じた著作権、内容に関する著作権は、第三者から利用許諾を受けて使用するものを除き、観光機構に帰属するものとする。
- (6) 作成した北海道観光データ等に関して、観光機構のHPやイベントでの二次使用を認めることとし、見積金額にはその二次使用料、データ納品費を含めること。

16. 再委託について

再委託の予定がある場合は、再委託先の事業者名、住所、金額、再委託する業務範囲を記載すること。なお、再委託を行う際には、予め当機構の承諾を得る必要があるので留意すること。

※当機構の承諾を要する再委託の範囲は、次の区分を言う。

- ア 「業務の主たる部分」(業務における総合的企画、業務遂行管理、手法の決定及び技術的判断等)・・・再委託を行うことはできない。
- イ 「業務の主たる部分」及び「軽微な業務」を除く業務・・・再委託に際し、当機構の承諾を要する。
- ウ 「軽微な業務」(コピー、ワープロ、印刷。製本、トレース、資料整理、計算処理、模型製作、翻訳、参考書籍・文献購入、消耗品購入、会場借上等)・・・再委託に際し、当機構の承諾を要さない。

17. その他

- (1) 提出された企画提案書は、参加要請者の選定及びプロポーザルの特定以外には、提出者に無断で使用しない。
- (2) 公正性、透明性、客観性を期するため、企画提案書は公表する場合がある。
- (3) 手続きで使用する言語及び通貨は、日本語及び日本円とする。

以上

作成コンテンツカテゴリ例

作成するコンテンツデータの種類の例です。 本事業の目的に合致するものであれば、このカテゴリ例によらず作成して構いません。

No	カテゴリ 1	カテゴリ 2	カテゴリ 3	カテゴリ 4	カテゴリ 5	どんな情報？	memo	【参考】コンテンツ数概算			memo
								母数	係数	小計	
1	感染症関連情報	感染状況	国全体の感染状況			日本の感染状況がわかる情報	感染状況・水際対策・防疫体制等	5	1	5	
2	感染症関連情報	感染状況	道全体の感染状況			北海道の感染状況がわかる情報	感染状況・水際対策・防疫体制等	5	1	5	
3	感染症関連情報	感染対策	旅行における感染対策	旅のエチケット		訪日旅行における感染対策/エチケットがわかる情報		5	1	5	
4	感染症関連情報	感染対策	施設における感染対策	宿泊施設	ホテル	宿泊施設の感染症対策情報		1	200	200	
5	感染症関連情報	感染対策	施設における感染対策	交通機関	空港	空港における感染症対策情報		16	1	16	道内空港数
6	感染症関連情報	感染対策	施設における感染対策	交通機関	飛行機（航空会社）	飛行機（航空会社）における感染症対策情報		30	1	30	
7	感染症関連情報	感染対策	施設における感染対策	交通機関	JR	駅・列車における感染症対策情報		1	1	1	
8	感染症関連情報	感染対策	施設における感染対策	交通機関	バス	バスにおける感染症対策情報		80	1	80	乗り合いバス事業者数(49) 貸切バス(42) ※重複削除
9	感染症関連情報	感染対策	施設における感染対策	交通機関	フェリー	フェリーにおける感染症対策情報		8	1	8	北海道航路を持つフェリー会社(6) 道内航路を持つフェリー会社(2)
10	感染症関連情報	感染対策	施設における感染対策	観光施設	観光スポット	観光スポットにおける感染症対策情報		8	179	1432	
11	感染症関連情報	感染対策	施設における感染対策	観光施設	動物園	動物園における感染症対策情報				0	No.10に含む
12	感染症関連情報	感染対策	施設における感染対策	観光施設	自然公園	自然公園における感染症対策情報				0	No.10に含む
13	感染症関連情報	感染対策	観光地における感染対策	観光地（エリア情報）	市町村	各市町村での感染対策情報		1	179	179	
14	感染症関連情報	感染対策	観光地における感染対策	観光地（エリア情報）	観光協会	各市町村での感染対策情報		1	179	179	
15	感染症関連情報	感染対応	感染時対応	感染が疑われる場合の対応		旅行先でコロナが疑われる症例になった際の対応方法		10	1	10	
16	感染症関連情報	感染対応	感染時対応	感染が疑われる場合の対応		外国語対応可能な病院リスト		1	1	1	
17	医療機関情報	医療機関情報	医療機関情報	病気・ケガをしたときの対応		外国語対応可能な医療機関リスト	リストへのリンクや現在地を元にした病院検索/案内	1	1	1	
18	災害時情報	何が起きているか知りたい	災害情報全般	災害全般	災害発生情報	災害の内容、規模、被害状況などの情報		5	1	5	
19	災害時情報	何が起きているか知りたい	災害情報全般	災害全般	広い情報提供	NHK World等		3	1	3	
20	災害時情報	移動したい	交通機関情報	交通機関	空港	災害時の空港の情報（入れない場合のアラート）		16	1	16	
21	災害時情報	移動したい	交通機関情報	交通機関	飛行機（航空会社）	災害時の飛行機の運行情報		16	1	16	
22	災害時情報	移動したい	交通機関情報	交通機関	JR	災害時のJRの運行情報		1	1	1	
23	災害時情報	移動したい	交通機関情報	交通機関	バス	災害時のバスの運行情報		10	1	10	
24	災害時情報	移動したい	交通機関情報	交通機関	フェリー	災害時のフェリーの運行情報		8	1	8	
25	災害時情報	安全を確保したい	避難に係る情報			どう行動すべきかの情報		1	1	1	
26	災害時情報	安全を確保したい	避難に係る情報			避難所情報	外国人旅行者の受入が可能な避難所の情報	1	1	1	
27	災害時情報	自国の情報が知りたい	領事館情報		在北海道領事館情報	在北海道領事館の連絡先・住所		1	1	1	
28	災害時情報	相談したい			災害時緊急サポートステーション	災害時の災害時緊急サポートステーションの開設情報		1	1	1	
29	基本情報	北海道の過ごし方	防寒			冬の北海道を快適に旅行するための服装などについて		1	1	1	
30	基本情報	北海道の過ごし方	事故防止	冬道の運転		冬道を運転する際の注意点		1	1	1	
31	基本情報	北海道の過ごし方	事故防止	冬道の歩行		滑りやすい冬道の安全な歩き方		1	1	1	
32	基本情報	北海道の天気	道内各地の天気			天気情報	旅行前を想定（旅行先の天気情報）	1	1	1	
33	基本情報	現地の天気	位置情報からの天気情報			天気情報		1	1	1	
34	基本情報	移動したい	交通機関情報	基本情報	公共交通の乗り方	バスの乗り方など		1	5	5	JR、バス、地下鉄、タクシー等
35	基本情報	移動したい	交通機関情報	基本情報	チケットの買い方	各交通機関での切符の購入方法など		1	5	5	
36	基本情報	スマホを使いたい	フリーWi-Fi情報			訪日外国人向けフリーWi-Fi情報		1	10	10	
37	基本情報	スマホを使いたい	充電サービス情報			充電サービスの情報		1	10	10	
38	観光情報	観光情報全般	おすすめコース、スポットなど			機構サイト内ナビゲーション	機構サイト掲載情報をもとに作成	1	10	10	
39	観光情報	市町村情報	各市町村の観光情報			各市町村の紹介、市町村/観光協会サイトへ誘導		1	179	179	
40	観光情報	バリアフリー関連情報	バリアフリー対応観光施設情報			バリアフリー対応がされている観光地の情報		1	10	10	
41	観光情報	バリアフリー関連情報	車イス等貸し出し情報			車イス貸し出し場所の情報		1	10	10	

シナリオフロー【イメージ】

北海道観光PRキャラクターのキュンちゃんが、あなたの旅が快適になるよう
にお手伝いするよ。よろしくね！

【オープニングに必ず表示】
まずは、北海道を楽しく旅行するためのエチケットを確認してね。

旅のエチケット
(マスク着用、黙食等)

どんなことが知りたい？

- 目的地の状況
- 北海道について (※旅マエ情報)
- いま困っている
- 感染症関連情報

