

令和8年度「いつでも相談 AI 窓口」業務に係る 仕様書

1 業務名

令和8年度「いつでも相談 AI 窓口」業務における AI ボイスボット・AI チャットボットを活用した市役所宛ての問い合わせに対する応対

2 想定スケジュール

本業務の想定スケジュールは以下のとおり。ただし、正式なスケジュールについては別途、発注者と受注者の間で協議の上決定することとする。

契約締結	令和8年7月31日まで
システム導入	令和8年9月30日まで
サービス利用開始希望	令和8年10月1日

3 業務内容

業務の内容は次の項目のとおりとする。なお、本業務の遂行にあたり本書に記載の成果と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。

(1) AIボイスボットのシステム導入・構築

- ア 北九州市で新設する「いつでも AI コールセンター電話番号」に入電があった場合、AI ボイスボットが一次応答すること。
- イ 問い合わせ者の発話に対し、ナレッジに基づきAIボイスボットが答えられる内容は回答すること。
- ウ 回答できない場合は、条件に応じて現行のコールセンターや各区の代表電話に振り分け、要件を引き継ぎ転送すること。
- エ 転送の際は、通信料が問い合わせ者負担になるよう設計すること。
- 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。

(2) AIチャットボットのシステム導入・構築

- ア 北九州市公式ホームページ内にリンクすること。
- イ 北九州市公式ホームページの運用管理の委託先である NTT 西日本北九州支店と連携し、提案する AI チャットボットが問題なく作動するか、事前に確認すること。また、搭載作業について当該委託先と連携をとること。
- ウ 問い合わせ内容に対し、ナレッジに基づき AI チャットボットが答えられる内容は回答すること。
- エ ナレッジにない問い合わせの場合は、現行のコールセンターや発注者が指定する URL へ誘導する回答を実施すること。

(3) AIボイスボット及び AIチャットボットのナレッジ(FAQ)作成・構築・整備

- ア AI ボイスボット及び AI チャットボットが参照するナレッジおよび FAQ 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。
- イ AI ボイスボットのナレッジと AI チャットボットのナレッジは、将来的に統合することを前提とした設計にすること。
- ウ 内容の正確性に関する最終確認は発注者が行うものとする。

※(1)～(3)の詳細な機能の要件は【別紙2】要件一覧にて示すとおり

(4) 問い合わせ内容(VoC)分析の実施と定期的な報告・改善提案

- ア 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)分析を実施し、効果検証指標の設定及びナレッジ最適化を図ること。
- イ 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回以上実施すること。

(5) 成果指標(KPI)定期報告

- 以下の成果指標(KPI)の達成状況について定期的に市に報告を行うこと。
- ・KPI①「いつでも相談 AI 窓口」対応件数:100 件/日
 - ・KPI②「いつでも相談 AI 窓口」利用者 5 段階満足度アンケート:平均値 3.5

4 想定サービス利用規模

サービスの利用規模は以下のとおりとする。

対象	利用規模
最大同時接続件数(電話)	50 件
対応件数	約100件/日

5 業務体制

受注者は、業務の遂行にあたり責任者を含む複数人で構成された体制を整備し、市と円滑な意思疎通が図れるよう留意すること。また、報告、協議、助言、及びその他必要なコミュニケーションについては、定期的に対面または Web 会議形式にて行うこと。

6 参考資料の貸与・提供

(1)発注者は、本業務の履行に際し必要と認めるもの限り、受注者に資料を貸与・提供する。

7 その他

- (1) 本提案の評価は、提案者の技術力などを評価するために行うものであって、提案書に基づき、そのまま業務を了承するものではないことに留意すること。
- (2) 成果品(業務の履行過程において得られた記録等を含む)を第三者に閲覧させ、複製させ、又は譲渡してはならない。ただし、市の承諾を得た場合はこの限りではない。
- (3) 本仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者が協議して決定する。