

「令和8年度 AI 案内ロボット導入業務」に係る 仕様書

1 業務名

令和8年度 AI案内ロボット導入業務

2 業務目的

本業務は、区役所来庁者のうち「どこに相談してよいかわからない」「どの窓口へ行けばよいかわからない」利用者に対し、AIを活用した案内サービスを提供し、適切な窓口又は共有スペースへの誘導を実現することを目的とする。

3 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8月31日まで
システム導入	令和8年10月30日まで
サービス利用開始希望	令和8年11月1日

4 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案内ロボット構築

- ア 来庁者がタッチパネル又は音声入力により相談内容や訪問目的を入力し、その内容を解釈し、案内シナリオ及びナレッジデータを元に適切な窓口又は共有スペースへ案内できること。
- イ 来庁者の入力内容が曖昧で窓口や共有スペースを特定できない場合及び来庁者が希望する時は、フロアマネージャーへの声かけを促すメッセージを表示すること

(2) 案内シナリオ及びナレッジデータの整備

- ア 来庁目的に対応した窓口案内情報や施設案内情報を示す案内シナリオ及びナレッジデータを初期設定すること。
- イ 上記情報を更新する手段を用意すること。

※(1)～(2)の詳細な機能の要件は【別紙2】要件一覧にて示すとおり

(3) 職員への説明

- ア 運用開始前に職員及びフロアマネージャーに対し説明会を実施すること。
- イ 運用マニュアルを提供すること。

(4) 成果指標(KPI)定期報告

- ア 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「AI案内ロボット」受付件数:8件/日
 - ・KPI②「AI案内ロボット」利用者5段階満足度アンケート:平均値3.5

- アンケートデータ収集のため、AI案内ボットにアンケートの仕組みを組み込むこと。
イ 上記 KPI 達成のための改善提案を実施すること

5 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
設置台数	一台
来庁者 受付件数	8件/日
案内窓口・共有スペース数	約100ヶ所 (小倉北区役所庁舎全窓口及び共有スペース)

6 導入場所

小倉北区役所北玄関付近（詳細については発注者と受注者で協議の上決定する。）

7 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。

8 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に限り、受注者に資料を貸与・提供する。

9 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。