

多言語観光案内システム構築及び運用業務委託仕様書

本仕様書は、公益社団法人奈良市観光協会（以下「発注者」という。）が発注する多言語観光案内システム構築及び運用業務（以下「本業務」という。）に適用する。

1. 業務名

多言語観光案内システム構築及び運用業務

2. 業務の目的

新型コロナウイルスを想定した「新しい生活様式」においては、安全・安心のニーズの高まりやデジタルプロモーションの重要性が高まる等、ウィズ・コロナ、アフター・コロナにおける観光のあり方、観光客の志向や求められるプロモーション手法に変化が現れることが予想される。

本事業では、近年普及しつつある対話形式による自動案内機能「チャットボット」により、スマートフォンや Web サイト上で、旅行前の情報収集や、旅行中におけるタイムリーかつ効果的な情報収集を可能とする観光案内システムを構築及び運用することで、観光客の利便性や満足度を高め、安心・安全を担保しつつ奈良市内での周遊促進及び消費喚起を図ることを目的とする。また、長期的に奈良市における観光情報データの整備と効率的なデータ更新手法の確立、及びその利活用による観光情報提供サービスの拡充等も視野に入れている。

3. 履行期間（予定）

契約締結日から令和3年2月28日まで

4. 委託上限金額（予定）

17,000,000円（税込）

5. 業務内容

（1）チャットボットを活用した案内システムの構築

①基本事項

ア 観光客に対して幅広い情報提供を可能とし、かつ、観光客が容易に情報収集できる仕組みを構築すること。旅先での行動支援や、多様化する観光客のニーズに的確な情報提供を行うことなどで、利便性及び満足度の向上を図ること。

イ 市内の観光資源をはじめ、公共施設や交通機関、飲食、宿泊等に関する情報を、観光客が所持するスマートフォン等の端末や Web サイト、観光案内所設置予定のタブレット端末上において、多言語で24時間情報提供ができるものであること。

- ウ スマートフォン等の端末上では、観光客が使うと想定されるメッセージャーサービスを通じて対話でき、発注者の公式ホームページ上においてもチャットウィンドウが表示され、スマートフォン上と同様の対話による案内が行えるものとする。特定の Web ブラウザや機能に依存しないように留意すること。必要に応じて発注者の Web サイトの運用保守事業者と調整を行うこと。
- エ 利用者が目的の情報に容易にたどり着けるように改善を続けること。また、必要に応じて観光スポットや店舗等の Web サイトへのリンクが記載できること。
- オ 人工知能 (AI) を活用した自動応答システム機能等により、観光客から寄せられる質問に対し、用意された文章等を用いて的確に受け答えができること。質問の趣旨が不明確な場合や、AIによる対応が困難となった場合等の対応について、提案内容に含めること。
- カ 対応言語は日本語・英語・中国語（繁体字・簡体字）・韓国語を必須とする。本市のインバウンド観光の実情を踏まえ、その他の言語についても提案を可能とする。なお、可能な限りネイティブによるチェックがされていることが望ましい。チェック体制について、提案内容に含めること。
- キ 案内システムは、本市がハードウェア及びソフトウェア等を保有しない SaaS サービスとして提供されるものとする。
- ク 気象情報や災害情報等も提供できる機能を有すること。

②システムの運用事項

- ア 発注者が必要に応じてシナリオを管理・編集できる扱いやすい管理者機能を有していること。
- イ 質問内容および回答の表示回数、正答率を分析するための生データのログ保存や取り出し機能、簡易な分析機能（サマリー表示等）を有すること。
- ウ 設定した応答内容の稼働率や、利用者からの評価等を測定し結果を確認できること。また、質問内容ごとの件数や案内完了率等を集計し、改善方針について協議する機会を定期的に設けること。
- エ 同時アクセス数は10,000人を初期値とする。サーバーの稼働状況を常時監視し、利用者数の増加に応じて動的にサーバーのスケールアップが可能であること。サーバーのスケールアップによる概算費用（30,000人、60,000人等）を、提案内容に含めること。

③コンテンツの制作

コンテンツは以下の内容を含むものとする。データの収集方法は提案事項とし、受託者において、案内システムでの幅広い情報提供を実現するためのデータ整備方針等を提案すること。なお、API連携等による外部の AI エンジン等の利用も可能とするが、その場

合は、受託者においてその手配を行い、それに係る費用も受託者の負担とする。また、観光情報等については、発注者が提供する公式ホームページやパンフレット等の既存データの活用も可能とする。

本業務においては、特に受託者の観光分野に関連するコンテンツデータやFAQデータ等のシナリオ構築経験等に基づく構築支援力を期待している。

ア 迅速なサービス立ち上げや、応答内容の精度向上のため、必要に応じて観光案内所や観光ガイド等、奈良市の観光案内のノウハウを持つ人材に対してヒアリングを行うなど、データ整備や運用については細かく見直す計画を立てること。

イ 市内の観光情報として、観光スポット情報、観光スポットへの移手段・移動ルート・移動時間等を案内すること。

ウ 周辺施設情報として、トイレ、ロッカー・荷物預かり、外貨両替等を案内すること。

エ 市内の飲食店等の情報を案内すること。

オ その他、観光客の利便性及び満足度向上に繋がる情報について検討すること。

④チャットボットの利用促進

本業務において構築した案内システムを、より多くの観光客に認知してもらい、かつ、利用してもらえそうなPR手法を提案すること。

⑤その他提案事項

飲食店や土産物店への誘客等、市内での観光消費を促すための仕掛けづくりを提案すること。

(2) 案内システムの運用

①観光客へのサービス提供

構築した本システムを一般のインターネットユーザーが利用できるように公開すること。サービスの提供は24時間365日を基本とし、保守の都合上、提供の中断が必要な場合は、アクセスの少ない時間帯とすること。

②アクセス・応答状況の報告

発注者がインターネットから本システムの管理画面を閲覧でき、アクセスや応答状況の情報を容易に入手できるものとする。

③障害対応

本業務の実施に当たっては、インターネットで提供するサービスとして適切な情報セキュリティ対策を実施すること。障害発生時でもサービス停止が極力生じないようにすること。また、バックアップを定期的に取り得し、障害発生時には以下の要件を満たせるこ

と。

- ・ 確実かつ速やかにデータの復旧を行えるように準備すること。
- ・ バックアップ取得時に、システムの機能に影響が出ないようにすること

6. 業務完了後の提出書類

- (1) 事業完了届
- (2) 請求書
- (3) 費用明細
- (4) 実績報告書及び次年度以降の展開を記載した計画書
- (5) FAQ データ等のシナリオデータ一式
- (6) 広報用コンテンツ
- (7) その他委託者が必要と認める書類

※本業務の開始前から受注者が著作権を有するものを除き、提出書類に含まれる著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条の権利を含む。）は、発注者に帰属するものとする。

7. その他留意事項

- (1) 本業務の受注者は、業務を実施するに当たり、発注者と十分な調整を行うこと。
- (2) 特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他日本国内の法令に基づき保護される第三者の権利となっている履行方法等を使用するときは、受注者がその使用に関する一切の責任を負うこと。
- (3) 企画提案に要する費用は、全て提案者の負担とする。
- (4) 本業務の実施に当たっては、関係法令を遵守すること。
- (5) 本仕様書に定めのない事項については、発注者と協議の上、決定する。

8. 受注者に期待する重点事項

チャットボットの導入については、自治体等において住民向けのごみ分別や子育て支援に関する情報発信の事例、ホテルや百貨店等における来館者向けの情報提供等の事例が見受けられるが、地域の観光情報等の提供事例はまだ少ないことから、サービスの品質や信頼性の確保はもとより、様々な利用者の視点を十分に意識した利便性の高いシステム構築を期待している。

また、発注者が想定する観光情報とは、観光地や名所だけではなく、飲食や宿泊といった国内外の観光客が必要とする様々な情報を想定していることから、地域の事業者との連携が重要となってくる。システムへの情報提供の際の地元事業者の参画を促す手法や、事業者の実施する情報発信の取り組みとの連携等によるシステムの有効な活用方法、システム運用維持費の縮減策等についての提案もあわせて期待している。