

A I チャットボットシステム要件

1 機能要件		
表示・入力機能	共通	問い合わせや回答等については、日本語のテキスト情報に基づき、英語、中国語（繁体字・簡体字）を含めて、WEBブラウザ及びアプリベースの形式により行うことができる。
		1つのA Iかつ1つのFAQデータを元に、「チャットボット形式」のインターフェースを実現できること。
		チャットボットの操作画面は、特定のWEBブラウザが保有する機能に依存するソフトウェアを使用しないで作成できること。WEBブラウザの機能拡張等の操作を必要としないソフトウェアとすること。
	チャットボット形式	チャットボット形式のインターフェースは、WEBブラウザ以外に1つ以上のSNSアプリによる操作も可能とすること。なお、インターフェースとするSNSアプリについては、提案によるものとする。
		利用者からの質問文1つの入力に対して、予め用意された回答等を、テキスト形式により表示できること。
問い合わせ対応機能	共通	自由なテキスト形式による問い合わせに対し、自動的に予め用意した回答等を表示することができること。
		A I技術の活用により、テキスト形式による問い合わせにおいて、キーワードの標記や言い回し、表現のゆれ、複数の意味を持つ単語等があった場合においても、適切な回答等を表示することができること。
	チャットボット形式	利用者方の質問に対して、回答精度を高めるために、絞り込みのための回答（あいまいな質問に対する補足質問）を複数回できること。
		動作に不具合があった場合、問い合わせ先等、エスカレーションの手段を表示できること。
		あらかじめ用意している回答において、別画面のリンク先がHTMLタグにより埋め込まれている場合、WEBブラウザの機能により、当該リンク先別画面を表示できること。

管理者機能	共通	釧路観光コンベンション協会をはじめとする地域関係者（以下「地域関係者」という。）のみが操作可能な機能として、WEBブラウザから操作ができるシステムとすること。
	FAQデータ等登録等機能	システムに登録されたFAQデータについて、地域関係者が修正・削除等の更新情報の入力ができるシステムとすること。
	ログ分析等機能	「地域関係者」が指定する期間において、セッション数や問い合わせ件数等を受託者が提示できること。
その他	チャットウィジェット	釧路観光コンベンション協会をはじめ、システムの対象エリアとなる釧路管内8市町村の観光情報ホームページの保守業務受託者と連携し、各ホームページにおいてチャット・ウィジェットを展開する等、当該チャットボットを容易に利用できる機能を設定すること。

2 利用者へのサービス提供環境

- (1) 本サービスにおけるAIチャットボットの操作画面は、特定のWEBブラウザが保有する機能に依存せず動作し、WEBブラウザの機能拡張等の操作を必要としないこと。
- (2) スマートフォンやタブレットにおける操作も同様とし、SNSにおける操作についても、利用者に対して特別な機能等の導入を求めないこと。
- (3) WEBブラウザを利用したAIチャットボットと利用者との間のネットワークは、SSL/TLSによる暗号通信を使用する。
- (4) WEBブラウザ経由の通信は、HTTPSによるアクセスとするとともに、通信データの改竄・窃用を抑える対策を実施すること。
- (5) サービス提供時間は、原則24時間365日とする（ただし、システムメンテナンス等のための計画された稼働停止は除く）。

3 性能要件

- (1) 年間のシステム利用者数（延べ数）は最小で80,000人を想定している。（くしろ地域への観光入込客数の1%を最小値として想定）
- (2) AIチャットボットに登録するFAQは、利用開始当初は最低500件×4言語の2000件とする。
- (3) 地域の特色を反映して、AIチャットボットに用語を登録すること。
- (4) 当該FAQ等については、釧路観光コンベンション協会を含む「地域関係者」の指示に基づき、適宜追加・修正等を行なうこと。

4 信頼性要件
(1) 障害発生時においても、サービス停止が極力発生しないようにすること。
(2) 障害発生時に、確実かつ速やかにシステムの復旧を行なえること。
(3) バックアップを取得し、バックアップ取得時にシステムの機能に影響を及ぼさないようにすること。
5 セキュリティ要件
(1) システムへのアクセスは、アカウント管理やアクセス制限が実施できる等、不正アクセスを防止するための対策を実施すること。