

令和８年度チャットボットシステム構築・運用保守業務委託仕様書

第１章 一般事項

１．趣旨

この特記仕様書（以下「仕様書」という。）は、名古屋高速道路公社（以下「公社」という。）の業務委託の執行にあたり、契約書及び設計図書の内容について統一的な解釈及び運用を図り、もって契約の適正な履行を図るため、業務委託契約書（以下「契約書」という。）第１条第１項に規定する仕様書として必要な事項を定めるものである。

２．適用範囲

この仕様書は「令和８年度チャットボットシステム構築・運用保守業務委託」（以下「業務」という。）に適用する。

３．用語の定義

（１）契約書類

契約書及び設計図書をいう。

（２）設計図書

仕様書、金額を記載しない設計書、現場説明書をいう。

（３）仕様書

業務を履行する上で必要な項目、業務内容を説明し、定型的な内容及び業務の実施に関する明細又は特別な事項を定める書類をいう。

（４）監督員

契約書第９条第１項に基づき、公社が定め、受注者に通知した者をいう。監督員は、決定、指示又は協議において公社の判断を行うものであり、その権限を行使するときは、公社内部規定に基づき「総括監督員」として書面により行うものとする。また、監督員は別途定めて受注者に通知した者に自らの業務を処理させることができる。なお、ここで定める者は公社内部規定に基づき「主任監督員」及び「専任監督員」という。

（５）検査員

完了検査（契約書第３１条第２項に規定する検査をいう。）を実施する者をいう。

（６）指示

監督員が受注者に対し業務遂行上必要な事項、方針等を、文書又は口頭により示すことをいう。

（７）承諾

受注者からの発議を監督員が了解することをいう。

（８）協議

監督員と受注者が対等の立場で合議することをいう。

(9) 提出

受注者が業務遂行上必要な事項を記載した書面を監督員に交付することをいう。

4. 契約書類の解釈

- (1) 契約書類は、相互に補完しあうものであり、そのいずれか一方によって定められている事項は、契約を拘束する。
- (2) 設計図書は、仕様書、現場説明書、金額を記載しない設計書、その他これらを補足するものの順に優先適用する。
- (3) 受注者は、契約締結後において設計図書に疑義又はくい違いが生じたときは、監督員と協議しなければならない。その場合において、設計図書の解釈については監督員が行うものとする。

5. 遵守すべき基準等

受注者は、業務の施行に当たって公社制定の諸基準、要領等に基づき業務を行わなければならない。

6. 責任者

契約書第10条の規定に基づき設置する責任者は、受注者に所属する者とする。

7. 照査技術者

本業務は、契約書第11条の規定の対象外とする。

8. 業務の着手

受注者は、契約締結後7日以内に、次に示す書類を公社に提出しなければならない。

- ・ 着手届
- ・ 責任者届
- ・ 担当者名簿
- ・ 工程表

なお、書式はA4判とし、提出部数は2部〔正1部・副1部〕とする。

9. 責任者届及び担当者名簿

- (1) 責任者届には氏名、業務の経歴等を記載しなければならない。
- (2) 担当者名簿には業務を実際に行う担当者全員の氏名、年齢、業務の経歴等を記載しなければならない。
- (3) 監督員は、前項の担当者のうち不相当と認められる者については、受注者に対してその事由を明示して変更を求めることができる。

10. 業務の完了

- (1) 受注者は、業務が完了したときは、契約書第31条第1項の規定により、直ちに公社に完了届を提出しなければならない。

(2) 業務の完了とは次に掲げる事項の完了をいう。

- ア 設計図書に定める全ての業務が完了していること。
- イ 業務報告書が提出され、監督員が確認し受理していること。
- ウ 成果品、調書が監督員に提出されていること。
- エ 次に掲げる書類等の整理が完了していること。
 - ・業務遂行上必要な書類、写真、記録、制作物等
 - ・議事録
 - ・その他検査に必要な書類、写真、記録、制作物等

1 1. 成果品

成果品については特記仕様書第2章7項によるものとする。

1 2. 議事録

- (1) 業務遂行上に生じた協議事項、承諾事項及び指示事項は議事録等に記録し、それらの内容について後日疑義の生じないように、監督員及び受注者双方で確認をしておかねばならない。
- (2) 受注者は、上述確認行為等が生じた場合は議事録を作成し、速やかに監督員に提出し確認を得るものとする。

1 3. 完了検査

完了検査にあたり検査員より、必要に応じ当該業務に関連する担当者の立ち会いを求められた場合は、受注者はこれに応じなければならない。

第2章 業務内容等に関する事項

1. 目的

公社ホームページにチャットボット機能を搭載し、お客さまからの問い合わせに自動的に受付及び回答を行うことで、お問い合わせ手段の多様化を図るとともに、有人対応であるお客さまセンター業務の効率化を図る。

2. 業務期間

- (1) 業務期間は、契約締結日の翌日から令和9年3月31日までとする。
- (2) 令和8年12月22日までにチャットボットシステムの構築を完了させ、運用を開始すること。
- (3) チャットボットの運用期間については3年間を想定しているが、運用・保守契約は単年度契約とする。

3. 業務の内容

(1) チャットボットの構築業務

- ・ パブリッククラウド等の基盤上に構築するチャットボットの調達
- ・ 公社から提供する FAQ データ（Word 形式等）をチャットボットシステムに登録可能な形式に変換及び取り込み
- ・ 当該 FAQ データを利用者にとって理解しやすく、適切に検索・選択されるよう、質問文及び回答文を簡潔かつ明瞭な表現に修正するとともに、必要に応じて表記ゆれやあいまいな表現の整理

(2) チャットボット運用業務（保守を含む。）

- ・ システムの運用・保守（テスト環境の運用・保守を含む。）
- ・ 既存構築 FAQ、回答導線のためのシナリオ（条件分岐）、辞書データほか適切な回答を導くために必要な学習データ及び必要な画像データ等の更新
- ・ 公社担当者からの問い合わせ対応
- ・ チャットボット正答率向上のための対策検討及び実施等
- ・ 月次分析レポートの作成

(3) その他本業務の実施に当たって必要な事項

4. チャットボットシステムの要件

(1) 表示・入力機能

ア 公社ホームページ上での利用が可能であること。また、公社が指定するドメイン

(XXXXX.nagoya-expressway.or.jp) においてサービス提供が可能であること。さらに、特定の Web ブラウザや機能に依存しないこととし、直感的なユーザーインターフェースを備

え、操作性及び分かりやすさに十分配慮するとともに、ウェブアクセシビリティにも十分配慮した設計とすること。

イ 対応ブラウザ・端末は、納品時点の最新安定版（PC 向けは、Microsoft Edge/Google Chrome/Safari のサポートバージョン。モバイル向けは、iOS 及び Android の標準ブラウザ）を対象とし、マルチウィジェットに対応していること。

ウ 公社ホームページ上での利用において、定位置に表示されるキャラクター等をクリックすることで、チャットボット画面に遷移して利用できること。トップページ以外の各ページにもアイコンを表示できること。なお、表示されるキャラクター等は、公社独自のものに変更できること。

エ パソコン、スマートフォン、タブレット端末機器の種類やサイズに応じて、表示内容が最適な状態に変化すること。

オ QA データはテキスト表示だけではなく、必要に応じて画像表示・URL リンク・PDF 表示が可能であること。また、文字の色・大きさの変更が可能であること。

（２）問い合わせ対応機能

ア 利用者からのフリーワード入力形式及び選択肢表示型（シナリオ型）による問い合わせに対し、あらかじめ用意した FAQ データの中から自動で適切な回答を表示できること。また、利用者の入力内容に応じて、適切な回答へ誘導するための選択肢を表示し、選択式で絞り込み回答検索ができること。

イ AI 技術の活用により、入力されたテキストを解析し、キーワードの不一致、表記のゆれ、複数の意味をもつ単語、同音異義語等があった場合においても、適切な回答や案内を表示できること。

ウ 回答できない問い合わせには、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。

エ FAQ に別画面のリンク先が含まれている場合は、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。

オ 利用者の FAQ 参照履歴から、閲覧頻度等を勘案し FAQ を自動で上位に提示する仕組みを有していること。初期表示する FAQ は、管理者画面から随時設定ベースの操作で変更できること。

カ 回答終了時に「解決した」「解決しなかった」等、回答に対する利用者の満足度をアンケート評価できること。

キ 利用者体験を損なわないよう、応答時間は原則数秒以内とし、遅延が発生しないよう適切な性能を確保すること。

ク チャットボットによる回答に生成 AI を利用した回答を行わないこと。

（３）管理者向け機能

ア 管理者用画面は、Web ブラウザから操作できること。

イ チャットボットに登録された FAQ データについて、管理者用画面から随時修正・削除ができること。

ウ FAQ データを、CSV 形式や Excel 形式のファイル等によりインポート・エクスポートできること。

エ チャットボット利用状況（利用者の入力内容・回答内容が分かるログ情報、利用者数、セッション数等）を、任意の期間を指定して取得できること。

（４）利用者へのサービスの提供環境

ア 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。

イ スマートフォン・タブレットでの操作においても同様とし、アプリインストールなど特別な機能等の導入を求めないこと。

ウ チャットボットと利用者が使用する端末との通信は、SSL/TLS による暗号化通信、HTTPS による通信とするとともに、通信データの改ざん・窃用を抑える対策を実施すること。

エ サービス提供時間は、原則期間中毎日、24 時間とすること。

（５）性能要件

ア 利用者数、セッション数及び応答数について、利用上限は設けないこととする。

イ FAQ 登録件数は、概ね 500 件程度とする。なお、登録件数は内容精査の結果、増減する場合がある。

（６）インシデント対応

ア なお、サービスの品質を維持・向上させるために必要なメンテナンス等に伴う一時的なサービス利用停止期間が発生する場合は、事前に公社へ通知すること。

イ 障害発生時でも、サービスの停止期間及び影響範囲が最小限となるようシステム構成を工夫すること。

ウ 障害発生時は、確実かつ速やかに復旧を行えるようにすること。

エ バックアップ及びバックアップからの復旧の仕組みを構築すること。また、バックアップ取得時は、チャットボットの機能に影響が出ないようにすること。

（７）セキュリティ要件

ア チャットボットへのアクセスは、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講じること。

イ 不正アクセス等が確認された場合は、速やかに状況を調査し、必要な対策を行うこと。

ウ チャットボットに使用するサーバ群を設置するデータセンター及びバックアップデータの保管先は、日本国内に所在すること。

エ 受注者は、情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度における認証を受けていること。

オ 会話ログは国内環境に暗号化保管すること。

カ 受注者は、本業務において取得または生成した会話ログ、FAQ データその他一切のデータについて、受注者または第三者が提供する汎用 AI モデルの学習・精度向上・モデル改善等の目的に利用しないこと。当該データは、本業務の提供及び保守に必要な範囲のみに限定して使用するものとする。

5. チャットボットの運用・保守要件

(1) 運用・保守

ア 受注者は、調達したパブリッククラウド等の基盤上のチャットボットの運用・保守を行うこと。

イ チャットボットの運用時間は、原則として業務期間中は 24 時間無停止とすること。ただし、システムバックアップ、ソフトウェアのバージョンアップ等のシステムメンテナンス等による計画的な停止は許容する。

(2) 公社からの問い合わせ対応

ア 運用・保守に関する公社からの問い合わせに対応するとともに、システム運用をサポートすること。

イ 電話（平日午前 9 時～午後 5 時受付）及び電子メールによるサポートを行うこと。なお、平日とは、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める休日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日までを除く日をいう。

ウ 問い合わせや依頼作業について、受付から対応結果までを記録し、対応履歴管理表として管理すること。対応履歴管理表は、公社からの求めに応じて提供すること。

(3) 障害復旧

ア 障害が発生した場合の連絡体制を示すこと。

イ 障害発生時は、直ちに復旧見込みを公社に報告すること。その後、迅速に復旧作業を行い、復旧後は障害原因、影響範囲、対応方針を公社に報告すること。

ウ 障害対応時間は、平日午前 10 時から午後 5 時までとする。

エ 前項の時間外に障害が発生した場合は、原則として翌営業日に対応を開始するものとする。

(4) メンテナンス

ア 公開したチャットボットは、回答率や利用者の満足度を向上する取り組みを受注者が継続的に行うこと。また、ユーザ評価やログ分析を踏まえ、以下の対応等を実施すること。

- ・ 質問理解の強化（あいまい質問への追加質問、辞書の整備）
- ・ ログ分析（未回答・誤回答の質問を抽出し、FAQ データの改善提案等）

イ FAQ の追加・修正・削除について、公社で実施可能とすること。

公社でのメンテナンス実施時にサポートすること。（月 1 回程度）

ただし、内容の誤りや変更ほか緊急時は、別途対応可能とすること。

ウ FAQ の追加・修正・削除と合わせ、次のメンテナンスを行うこと。

- ・ チャットボットが回答へ導くためのシナリオ（条件分岐）

- ・辞書データの更新

- ・画像データの更新

エ チャットボットのメンテナンスは、原則、公開前のテスト用チャットボット上で動作確認、公社承認を受けた後、本番用チャットボットへの反映し公開とすること。なお、公開期日については、公社と受注者が協議のうえ決定するものとする。

- ・テスト用のチャットシナリオは受注者が用意すること。

オ 公社ホームページ上にチャットボットを設置するためのタグ情報提供ほか、公社ホームページ保守点検業務受注者との調整を行うこと。

カ 変更管理/版管理/ロールバック

- ・FAQ データに、一意の ID、公開日時、更新日時を付与すること。

- ・公開は2名承認の上、テスト用チャットシナリオ上で正常動作を確認の後、反映すること。

(5) 月次分析レポート

ア 毎月の運用業務に係る作業結果や利用状況を取りまとめた月次報告書を作成し、公社が別途指定する日時までに電子データにて、公社に提出すること。

イ 月次報告書には、当月に実施した作業内容と次月以降の作業予定、進捗状況報告、問題管理、チャットボットの利用状況（利用者数、正答率等）の分析結果を含めること。

(6) 会議・報告

ア 運用における進捗状況の確認のため、公開月の翌月以降、毎月報告会を開催することとし、受注者は作成した月次報告書の内容、課題等について説明すること。

イ 当該会議の進行及び議事録の作成は受注者が行うこと。なお、原則、公社が指定する場所（協議によりオンラインでの開催も可とする。）で開催することとし、会議開催場所までの移動に係る費用は、受注者が負担すること。

ウ 会議の議事録は、受注者が会議開催後速やかに作成すること。また、議事録は、会議に使用した資料とともに電子データで提出すること。

(7) その他の要件

ア チャットボットの管理画面操作（メンテナンス、データインポート・アウトプット操作等）は、原則受注者が行うこと。なお、当該作業の実施頻度は月1回程度を想定する。また、災害発生時ほか緊急時の対応における技術面のサポート等については、別途協議することとする。

イ チャットボットの利用者数を増加させるための有益な追加提案をすること。

ウ 本業務に関する公社担当者向けの管理者研修を実施すること。研修はFAQ 運用、シナリオ更新等、公社が担う運用業務を確実に行うために必要な内容を含むものとする。

6. 業務管理

- ・作業範囲、工程、構築方法を明確化し、遅延なく業務を完結すること。

- ・重要なマイルストーン定義、社内プロジェクト管理によって遅延のない構築を行うこと。
- ・テスト仕様に基づいたテスト工程実施を徹底し各工程の品質を作りこむ手段を明確にして管理を行うこと。
- ・必要な会議体、課題管理の方法を明確にし、プロジェクト運営を円滑に進めること。
- ・契約締結後、本業務における目標、作業項目と役割分担、スケジュール、導入体制及びコーディングガイドライン、プロジェクト管理方法、品質マネジメント計画等を記した「業務計画書」を作成し、提出すること。
- ・管理者用操作マニュアルを作成すること。

7. 成果品の提出

以下の成果品を電子データ及び印刷物（各 1 部）で納品すること。

- ・業務報告書
- ・チャットボットシステム関連ファイル一式
設計書、テスト仕様書兼成績票
- ・管理者用操作マニュアル
- ・デザインに使用した画像データ一式
- ・その他監督員が必要と認めたもの

8. その他

- (1) 本契約により作成される成果物（FAQ データ、設定情報、資料等）に係る著作権（著作権法第 21 条から第 28 条までに規定する権利）については、無償で公社に帰属するものとする。ただし、受注者が保有するクラウドサービス及び当該サービスを構成するプログラム、システム等に係る著作権については、受注者に帰属するものとする。また、前項により公社に帰属する成果物については、受注者は著作者人格権（著作権法第 18 条から第 20 条までに規定する権利）を行使しないものとする。
- (2) 委託業務の実施に際して、企画提案書等に記載した事項は、原則実施するものとする。ただし、本業務の目的達成のために修正すべき事項がある場合には、協議の上内容を変更することがある。

9. 設計変更

変更に伴い新たに生じる対応については、その内容、影響範囲、履行期間及び費用を踏まえ、公社・受注者双方で別途協議のうえ、電磁的記録により合意したものを設計変更の対象とする。

10. 第三者に対する損害

業務に起因して、第三者に対して損害が発生した場合は、速やかに監督員に報告するとともに、受注者にて処理すること。ただし、受注者の責めに帰することのできない事由に起因する場合は、この限りでない。

1 1. 疑義

本仕様書の内容に疑義が生じた場合、又は仕様書に明記されていない事項が発生した場合は、公社と受注者が誠意をもって協議の上、その結果を電磁的記録により確認するものとする。