

(別紙)  
要件調査票

【記入上の注意】

システムの対応状況について、回答欄のプルダウンで該当するものを選択してください。

① ◎：システム標準（オプションを含む）で対応可能

※オプションとはすでに開発済みの機能で他団体で導入済みの機能又は機能検証済みで動作が保証されているもの。貴社取扱い上オプションに分類しているもの。

② ○：機能の代替運用により対応可能（利用上不便な代替運用と思われるものは除く）

③ △：カスタマイズ（①以外の独自開発）で対応可能（見積額の範囲外は、「×」とすること。）

※カスタマイズとは、他団体等でも導入しておらず提案時技術的に対応可能であると判断したもの。

④ ×：対応不可（見積額の範囲外であるものの、カスタマイズにより対応可能であるものについては、その概算費用を備考欄に記載すること。見積額の範囲外のカスタマイズでも対応できないものについては、備考欄に何も記載しないこと）

※1 対応可否欄に「○」を入力した場合は、その対応方法の概要を備考欄に続けて簡潔に記入すること。

※2 金額の算定に当たっては、オプション又はカスタマイズによる対応となった項目について、必要となる費用を算出し、備考欄に記入すること。

※3 一覧に記載されている機能要件以外で利用者の利便性や予約管理業務の効率化等に有用な機能を有する場合は、当該機能の活用方法等を提案することもあります。なお、当該機能等を提案する場合は、この機能要件調査票ではなく、企画提案書（任意様式）にその機能及び活用により得られる効果を記載すること。

※4 上記のほか補足事項がある場合は、備考欄に記入してください。ただし、市が評価困難となるような記載はしないこと。

（例）「市が●●●●の場合は、「回答○」、▲▲▲▲の場合は、「回答△」」など。

※5 回答項目に虚偽がないか提案書提出後に追加資料を求めることがある。

※6 必須項目は、代替運用やカスタマイズ対応でも満たさない場合（◎、○、△、×のいずれにも該当しない場合）は失格となる。

※7 要件調査票の詳細は企画提案書にて具体的な数値、手法を提示すること。

番号	機能	機能詳細	必須項目	回答	備考□
1	生成AI・音声応答機能	音声認識	●		
2		意図解釈	●		
3		割込み応答			
4		応答速度			
5		精度向上	●		
6	電話制御・転送連携機能	稼働時間	●		
7		同時接続数100件以上を滞滞なく処理できること。専用回線・ベストエフォート型は問わない。	●		
8		複数回線業者が選択可能で、自社保有の回線で安定した運用が可能であること。			
9		回線数の制御（例：50回線や300回線指定）が可能であること。			
10		設定した条件やAIによる回答困難な場合、職員へ転送できること（開庁時間内）。	●		
11		開庁時間外におけるメンテナンスや障害等にあわせ、特定のガイダンスを流すことができること。			
12		システム障害時等には、入電を即座に職員へ転送できること。	●		
13		時間外、通話中、応答不可等の状況に応じた転送ルールの設定が可能であること。	●		
14	付加機能 (SMS・データ活用)	SMS連携	●		
15		国内直取のSMS送信とすること。			
16		記録機能			
17		転送支援機能			
18		テキスト化	●		
19		要約機能	●		
20		マスタ機能			
21		利用者満足	●		
22		拡張性 (システム連携)			
23		拡張性 (全庁展開)	●		
24		拡張性 (多言語対応)	●		

25	管理・分析・FAQ管理	FAQ管理	複数課（市民課、保険年金課等）で利用し、課ごとにFAQやシナリオを分離管理できること。	●		
26		一括登録	FAQデータをCSVやExcel形式で一括登録・更新できること。	●		
27		非構造データの学習	業務マニュアルやWebサイトのURL等の非構造データを読み込み、知識ベース化（FAQ化）できること。	●		
28		修正機能	管理画面でユーザーがプロンプト・コールフローの修正が可能であること。	●		
29		分析機能	入電件数、応答完結率、転送率等のKPIを可視化できること。	●		
30		レポート出力	期間を指定して統計データ（CSV）を出力できること。	●		
31		出典	AIが回答を生成する際、どのFAQや資料参照したかを管理画面上で職員が確認できること。			
32	セキュリティ・権限管理	個人情報保護	会話に含まれる個人情報を自動検知し、保存前に伏せ字（■等）にする処理（データマスキング）を行うこと。	●		
33		再学習の制御	会話内容や学習データ等の情報をAIモデルの再学習に利用しない構成であること。	●		
34		管理権限	職員の所属課に応じて、閲覧・編集できるログやFAQの範囲を制限できること。			
35		ログ管理	管理画面へのログイン、データのダウンロード、FAQの変更履歴を記録できること。			
36		データ保管	データの保存期間を設定し、期間終了後に自動削除できること。	●		
37		基盤	日本国内のサーバーを利用し、日本法が適用される環境であること。	●		
38	非機能要件※抜粋 （導入支援・運用・保守）	導入支援 （データクレンジング）	市が提供する初期データ（FAQ形式。市民課200件、保険年金課200件程度）のデータの整形・インポート作業及び回答精度の向上に向けた修正を行うこと。	●		
39		導入支援 （教育）	導入時に職員向けの操作説明会、操作マニュアル提供を実施すること。	●		
40			操作マニュアルの随時更新を行うこと。	●		
41		運用	1か月ごとの応答率・転送率・満足度等の分析レポートを提出すること。	●		
42			導入後、回答精度のモニタリングやFAQ改善の提案等の伴走支援が可能であること。	●		
43		障害対応	障害発生時の通知体制および、平日日中の技術サポート体制を有すること。	●		
44		バックアップ・復旧	システム設定及びログデータを定期的にバックアップし、災害・障害時に速やかに復旧できる手順を有すること。	●		
45		設定	既存のPBX設定変更（転送設定等）は市が行い、システムへの接続に必要な回線基盤（クラウド電話等）は受託者が提供すること。	●		