

令和 8 年度 自動音声応答システム導入業務 公募型プロポーザル 質疑回答書

令和 8 年 7 月 14 日

番号	質問の場所	質問事項	回答事項
1	【仕様書】 2 ページ 3 システム要件 (1) 電話番号 及び同時接続数	(1) 電話番号及び同時接続数 同時に50以上の受電があった場合でも、利用者を待機させることなく自動応答ができること。 上記の要件は、2つの要素があると考えられます。 どちらのご希望も含めた考え方と認識して問題ないでしょうか。また数値で明示している以上、弊社の回線数は数値で明示するべきと考えておりますが、相違ないでしょうか。 1、自治体が側の回線が50埋まってしまうとしてもシステム側から、話中アナウンスを送出、あるいは折り返し受付や録音受付するため。 2、市民課、健康づくり推進課、および複数課での異なる課での運用を想定した場合、今後はさらにほかの課を追加して繁忙期などに50回線以上の受付となる可能性がゼロではないため。	本市側で同時に50件の受電があった場合でも、受注者が用意する電話番号（システム）への転送は滞りなく行えることを前提としております。 これを踏まえ、システム側で対応可能な上限回線数の数値とあわせて、その上限回線数以上の同時受電が発生した際に、発信者に対してシステム上どのようなふるまいとなるかについて、企画提案書内で明示してください。
2	【仕様書】 2 ページ 3 システム要件 (2) サービス 提供形態	(2) サービス提供形態 ISO/IEC 27001 (JIS Q 27001) 及びISO/IEC 27017、又はこれと同等以上のセキュリティ基準に準拠するなどの信頼性が確保されていること。 「同等以上のセキュリティ基準」とは、情報管理体制や、情報管理方法の堅牢性が明示できれば(例えばデータセンター規格の米国品質基準Tier4相当など)問題ないでしょうか。	「ISO/IEC 27001 (JIS Q 27001) 及びISO/IEC 27017」の認証以外であっても、本業務で取扱う情報に対するセキュリティ対策や組織体制など、システムの信頼性を示す事柄がございましたら、企画提案書に記載してください。

3	【仕様書】 2 ページ 3 システム要件 (5) 検証環境	(5) 検証環境 自動応答のシミュレーションができる検証環境があること。 検証環境は導入以後もフロー変更や音声変更などで当然必要となるので、この検証環境とは導入前のテスト環境だけではなく、導入以後も本番のコピーバージョンで変更内容を検証できる環境を指している、という意味で相違ないでしょうか。	ご認識のとおり、導入以降のフロー変更や音声変更を行う場合に利用する検証環境を指しております。
4	【仕様書】 2 ページ 4 機能要件 (1) 自動応答方式	(1) 自動応答方式 ア 利用者への回答は、発注者が事前に登録・指定したFAQ、固定アナウンス、およびシナリオのみに基づいて出力される方式であること。 想定される登録FAQ数は何件でしょうか。	登録FAQについては導入後の洗い出しを想定しているため現段階では回答ができません。 登録FAQ数に応じて価格に変動がある場合はその旨を企画提案書にご記載ください。
5	【仕様書】 2 ページ 3 システム要件 (1) 電話番号及び同時接続数	(1) 電話番号同時接続数 発信者番号や発話された内容の情報の保存場所について、国内・国外のロケーションや準拠法に関する制約はありますでしょうか。	情報の保存場所等に関する制約については、仕様書「3 システム要件 (3) データセンター」に記載の要件を満たす必要があります。企画提案書には、当該項目に対する貴社の対応内容を記載してください。 また、ロケーションや準拠法など、データの保存や保護に関してその他対応している内容や独自の安全対策等があれば、あわせて企画提案書に記載してください。

6	【仕様書】 2 ページ 4 機能要件 (1) 自動応答方式	(1) 自動応答方式 対話型AIによる自由な文章生成を行わないことで、事実と異なる誤情報（ハルシネーション）を構造的に発生させない仕組みを有していること。 発信者の発話のみを意図解釈し、回答は決められた固定音声およびシナリオに遷移するという仕様でしょうか。それともRAGなどを用い、回答範囲は厳格に限定させつつも、FAQ内の情報のみで回答を生成するモデルを想定されておりますでしょうか。「誤情報を構造的に発生させない仕組み」であれば業務範囲を考えて最適な方法をご提案するという事でよろしいでしょうか。	前者の「発信者の発話を意図解釈し、回答は事前に登録・指定された固定テキスト（音声）の出力、または定められたシナリオへ遷移する方式」のみを要件とします。RAG（検索拡張生成）等の技術を用い、対象データを限定した上でAIに回答文章をその都度生成させる仕組みは、仕様書に定める「対話型AIによる自由な文章生成を行わない」という要件に合致しないため、不可とします。
7	【仕様書】 2 ページ 4 機能要件 (2) AI精度・信頼性	(2) AI精度・信頼性 「90%以上の確率で正しく認識できること」を客観的な資料（第三者機関の評価や製品の公開資料など）で証明ができること。 導入自治体での一定期間での認識率の開示や、ホームページでの公開資料などで問題ないでしょうか。	お手元にある資料をご提示いただければ問題ございません。ご質問にある「導入自治体での一定期間での認識率の開示」や「ホームページでの公開資料」など、要件を満たしていることが客観的な資料として証明ができるものであれば結構です。
8	【実施要領】 4 ページ 10 参加表明・企画提案に関するもの (3) 提出部数・提出形態	(3) 提出部数・提出形態 イ 副本1部 電子データを収めた電子媒体（CD-R又はDVD-R） 副本1部は電子データでの送付（セキュリティの担保された指定のストレージサービス経由での送信）や物理的なUSB媒体での提出でも問題ないでしょうか。	実施要領に記載のとおり、CD-R又はDVD-Rによる提出をお願いいたします。

9	【実施要領】 9 ページ 別紙 1 企画提案書記載 項目 9 章	9 章SLA サービスレベル基準（SLA項目）ではないが、社内基準での考え方は存在しているので、直近過去の稼働率の明示（稼働率99.9%など）で問題ないでしょうか。	直近過去の稼働率をご提示いただく形で問題ありません。 ただし、企画提案書における「サービスレベル基準に関する考え方と案」として、稼働率等の数値を以下の2つの観点からご説明ください。 可用性：直近過去の稼働率の例示、標準的に目標とする稼働率等のご説明。 性能・レスポンス：着信後の応答時間想定について（標準時と混雑時で著しい差が出る場合は、予めご提示いただくことが望ましいです）。
10	【実施要領】 11 ページ 別紙 2 評価基準書 二次審査 説明・応答	二次審査押下項目 説明・応答 説明は、分かりやすく、説得力あるか 最も分かりやすく説得力のあるプレゼンの提示方法はデモンストレーションだと考えておりますので、二次審査内で実施をするという認識で合っておりますでしょうか。	実施要領「12 審査（2）二次審査（プレゼンテーション審査）キ 留意事項（イ）」に「実演を行うなど」と記載している通り、貴社においてその方法が有効であるとお考えの場合は、プレゼンテーション内でデモンストレーションを実施していただいて構いません。 なお、デモンストレーションを行う予定の部分について、企画提案書内にその旨をご記載いただけますと幸いです。