別 添 1

令和８年度山形県次期アンテナショップＡＩコンシェルジュシステム構築業務委託基本仕様書（企画提案用）

１　委託業務の名称

令和８年度山形県次期アンテナショップＡＩコンシェルジュシステム構築業務

２　業務の目的

本業務は、次期アンテナショップにおいて、来店者の興味・関心に応じた県産品、観光、移住・仕事等、本県の魅力に関する総合的な案内・相談対応を行うＡＩコンシェルジュシステム（以下、「システム」という。）を構築し、店頭のスタッフでは伝えきれない本県の多様な魅力の発信を通して、本県への興味・関心を一層高め、関係人口・観光交流人口の拡大に繋げることを目的とする。

また、観光や移住に関する相談対応を通して、首都圏における相談ニーズを収集・把握することも目的とする。

併せて、当該システム又は同様の機能を有するチャットボットをホームページ上にも公開し、県内外の誰もがいつでもどこからでもアクセスできる環境を整備することで、本県の魅力発信力の強化を図る。

３　委託期間

契約締結の日から令和９年３月29日（月）まで

４　実施体制

（１）受注者は、本業務の遂行を確実とする履行体制を確保すること。

（２）本業務における十分な知識を有し、責任ある立場にあるものがプロジェクトマネージャとして本業務を遂行すること。

（３）プロジェクトマネージャ及び作業従事者は、発注課と十分な連絡・協力が図れる者であること。

（４）契約締結後、速やかに「業務計画書」を提出すること。

５　委託業務の内容

（１）システムの構築

発注課と協議のうえ、システムの設定（デザインの設定及びアバターの作成を含む。）を行うこと。併せて、ホームページ上で公開する同様のシステム（以下、「WEB版」という。）を構築すること。また、発注課にデモ版を提供するなど、随時進捗状況を共有しながら業務を進めること。

WEB版は主要なWebブラウザ（Microsoft Edge、Google Chrome、Safari等）の最新版で公開可能な構成とすること。

（２）テストの実施

構築したシステムが、「６ システムの要件」を満たしているかを確認するとともに、以下の項目について確認を行うこと。

（ア）回答が適正であること。

（イ）表示崩れや動作不良がないこと。

（ウ）回答のレスポンスが良好であり、利用者が快適に操作できること。

（３）操作マニュアルの作成及び管理者向け操作研修会の実施

県が容易にシステムの運用管理を行うことができるよう、操作手順等を掲載したマニュアルを作成するとともに、操作者向けの説明会を構築完了時に１回以上実施（オンライン形式の開催も可）すること。

６　システムの要件

（１）機能要件

基本機能	・利用者は、音声又はテキストで質問ができること。 ・システムは、回答を音声及びテキストの両方で提示できること。 ・AI アバターから利用者に対して、音声による呼びかけが可能であること。 ・メニュー表示や画面構成等が明瞭で、操作性に優れていること。 ・画面に表示するマップや画像は明瞭で、視認性に優れており、拡大、縮小ができること。 ・AI アバターは、オリジナルキャラクターの作成や既存キャラクターの衣装変更等により、山形県の AI コンシェルジュにふさわしいデザインにカスタマイズできること。 ※　キャラクター及び衣装の作成・変更に係る費用を提案書に明記すること。 ・県産品、観光、移住・仕事等の山形県の魅力について、分野を横断した総合的な案内ができること。 ・発注課が指定するホームページの画面を表示できること。 ・関連ホームページへ遷移するリンクを表示し、当該ページへ遷移できること。 ・案内したい情報が掲載されたホームページへアクセスするための二次元バーコードを画面上に表示できること。 ・会話の内容に応じて、関連する動画を視聴できること。 ・利用者からの質問に一問一答で回答するだけでなく、利用者の好み等について AI 側から質問し、利用者の好みに応じた提案ができること。 ・多言語に対応すること。英語、中国語（繁体）、中国語（簡体）、韓国語は必須とすること。 ・案内後にアンケートをとり、フィードバックを得ることができること。 ・利用者個人の端末（スマートフォン等）から WEB 版へアクセスできること。 ・本システムの運用、設定に利用するためのシステム管理画面を有すること。 ・システム管理画面では、利用件数、平均対応時間、満足度、利用内容等の各種情報を確認できること。 ・本システムの運用及び設定を行うためのシステム管理画面を備えること。 ・本システムのアクセスログ、操作ログ、質問ログ及び利用統計を取得・管理できること。 ・アクセスログ、操作ログ及び質問ログには、日時、操作時間、操作内容、利用者を識別する情報その他必要な項目を含めること。 ・発注課が必要とする場合、取得したログ及び利用統計を CSV 形式等で出力し、提供できること。 ・ウェブサイトを自動で巡回し、最新の情報を収集・保存できるクローリング機能を有すること。 ・クローリングにより取得した情報を学習データに反映できること。 ・クローリング中も本システムの利用に支障が発生しないこと。 ・システム管理画面から、FAQ や任意のファイル（Word、Excel、PDF 等）等を学習データとして登録し、登録した情報に基づく回答が生成できること。 ・FAQ を自動翻訳で多言語に変換できること。 ・誤った回答を防ぐため、学習した内容以外の回答はできない仕様とすること。また、AI が事実とは異なる情報を提示するハルシネーションを防止する機能を有すること。

	・利用者から多く寄せられた質問や回答できなかった質問等を AI が分析し、FAQ 等の学習データの改善に役立つ提案や助言を受けられること。
その他	・利用者の個人情報の取得・登録は一切行わないこと。

（2）非機能要件

システムインフラ要件	セキュリティ	・ユーザー認証、アクセス制御、権限管理、ログ取得及び管理、ソフトウェア脆弱性対策、ウイルス対策を行うこと。 ・不正操作等により、サービス提供不能に陥ることが無いよう対策を講じること。
	運用体制	・システムの操作方法、システム障害等に関する県からの問い合わせについての一元的な窓口体制を構築すること。
可用性・信頼性	サービス時間	・本システム（WEB 版を含む）の利用可能時間は、原則として 24 時間 365 日とすること。ただし、メンテナンス等による計画停止時間については、この限りではない。
	計画停止予定通知	・計画停止を実施する場合は、緊急時を除き、原則として１か月以上前までに県へ通知し、承認又は合意を得ること。 ・なお、緊急時とは、システム障害、重大な脆弱性対応その他緊急性の高い対応を要する場合をいう。 ・計画停止は、可能な限り店舗運営への影響が少ない時間帯に行うこと。
	目標復旧時間	・システム障害等の問い合わせを受けてから復旧までの時間は、原則として１営業日以内とすること。ただし、災害や通信事業者等の外部要因による障害その他受注者の責によらない事由により復旧が困難な場合であって、発注課の承認を得た場合はこの限りではない。
性能要件	応答時間	・標準的な通信環境において、利用者の発話又は入力完了から、回答の音声出力又は画面表示の開始までの時間は、原則として３秒程度を目標とすること。ただし、外部サービスとの連携、通信状況その他合理的な事情がある場合はこの限りではない。
	拡張性要件	・長期的利用を考慮したデータ容量を確保すること。 ・将来的な通信量、格納データ容量の拡大に備えたものとすること。

7　成果品等

（1）成果品の範囲、納品期日等

次の成果品等を電子ファイルで納品し、検査に合格すること。

	名称	記載内容	納品期日
ア	業務計画書	作業項目、役割分担、スケジュール及び人員体制等	契約締結後速やかに
イ	システム稼働環境	設定内容一覧表 （パラメータシート）	令和９年３月29日（月）まで
ウ	県担当者向け操作・運用マニュアル	画面の操作手順、業務フロー、システム管理・運用等のマニュアル	
エ	現場担当者向け操作マニュアル	画面の操作手順、業務フロー等のマニュアル	
オ	テスト結果報告書	各種テスト実施結果等	適宜
カ	その他提出を求められた資料		

※　上記のほか、必要な書類等については、発注課及び受注者で協議して定める。

（2）納入場所

山形県産業労働部県産品・貿易振興課

（3）納入条件

上記（1）は、Word、Excel、PowerPoint、PDFのいずれかの形式で納めること。

8　法令・指針等の遵守

受注者は、従事者の雇用にあたっては、労働基準法、最低賃金法、労働安全衛生法等の労働関係法令を遵守するものとする。

9 秘密保持等

（1）本業務を実施するに当たって、業務上知り得た情報の開示、漏洩を防ぎ、又は本業務以外の用途に使用しないこと。また、そのために必要な措置を講ずること。

（2）受注者の責任に起因する情報の漏洩等により損害が発生した場合は、それに伴う弁済等の措置はすべて受注者が負担すること。

（3）この項目について受注者は、上記「3 委託期間」の終了後においても同様とする。

10　その他

（1）納品物の著作権は県に帰属する（7（1）イに定める「システム稼働環境」については、契約期間中の利用を許諾するものとする。）。また、受注者は、著作者人格権を行使しないこととする。ただし、受注者が本業務の実施以前から有する既存の製品、プログラム、ソフトウェア及び汎用的な技術要素に係る権利は受注者に留保され、県は契約期間中これを利用できるものとする。

（2）本システムに関して作成されたデータや画像の著作権については、県に帰属するものとする。

（3）本契約の遂行にあたっては、「山形県情報セキュリティポリシー」を遵守すること。

（4）本システムは、ISMAP（政府情報システムのためのセキュリティ制度）に登録されたクラウドサービスを利用して構築すること。

（5）本委託業務の一部を第三者に委託する場合は、再委託先ごとに業務の内容、再委託先の概要及びその体制について、事前に発注者に協議し、承認を得なければならない。

（6）受注者は、本業務の関係書類等を整備し、業務完了後５年間保管すること。また、県が書類の提出や実施検査等を求めた場合には遅滞なく応じること。

（7）本仕様書に記載のない事項及び内容の詳細については、その都度、発注課と受注者との協議により決定する。