

多言語自動観光案内推進事業業務委託 公募型 プロポーザル方式
 企画提案に係る質問及び回答について (令和3年10月22日締切分)

No.	質 問	回 答
1	募集要項 P4 6- (1) -ア 提案資料 (ウ) 企画提案資料 ファイル形式に指定はございますでしょうか。(Word, Excel, PowerPointまたはPDFなど)	PDFファイルにて御提出をお願いいたします。
2	募集要項 P5 6- (2) -ア 提出資料 一次審査で提出された資料を用いて行います。紙資料の用意は必要ありません。 とありますが、説明の都合上、(一次審査の提出内容を一切変更しないことを前提として) ページ順やレイアウトを変更した資料を投影してご説明しても問題ありませんでしょうか。	問題はありませんが、説明の際に提出済みの資料との対応関係が分かるように補足説明をお願いいたします。
3	仕様書 P3 4- (2) -キ その他付帯事項 ・利用者向け案内 (A4 サイズ1 枚程度) を作成すること。 とありますが、何処に配布 (配置) する想定でしょうか。 例①：各所観光案内所にチラシを配置 例②：DMとして添付ファイルでメールを海外へ送る 例③：サイト上にPDFや画像を掲載し自由にダウンロードできるようにする など	例③を想定しております。

多言語自動観光案内推進事業業務委託 公募型 プロポーザル方式
 企画提案に係る質問及び回答について（令和3年10月22日締切分）

No.	質 問	回 答
4	仕様書 P3 4- (2) -キ その他付帯事項 ・SNS連携を可能な限り構築すること とありますが、SNSとは具体的に何を想定 されておりますでしょうか	具体的には、Facebook、Twitter、 Instagramを想定しておりますが、事業目 的達成のために効果的な提案をいただけれ ばと存じます。
5	・国内外の観光客の利便性向上、周遊促進 を図るため、幅広い情報提供を可能とし、 かつ容易に情報収集ができる仕組みを構築 すること。 ①容易に情報収集とは、どのような意味を 指しますか？簡単に操作可能なUIですか？ Google等のインターネット検索ですか？ ②導入時の対応設問数800問に入っていな い質問の対応方法は、「わかりません」等 の表示で対応してよろしいでしょうか？	①広義には利用者が質問を入力すれば、適 時的確に回答が得られる状況を意味しま す。具体的には、想定され得る質問に回答 が準備されていること、質問の入力が不十 分であっても質問の意図を汲み取り回答で きることなどです。 狭義には、御質問のとおり、簡単に操作で きるユーザインターフェイスを想定してお ります。 ②上記①の趣旨からも、たとえば、類似の 質問に誘導するなど、可能な限り具体的 な回答を示すような対応を想定しておりま す。
6	・県観光ネットの掲載情報と連動させるこ と等により、正確でタイムリーな情報提供 を可能とすること。 チャットの質問結果に関連するリンクURL を表示すれば良いのですか？	個々の回答内容が、観光ネットの内容に合 致するよう必要に応じメンテナンスを実施 することを想定しております。

多言語自動観光案内推進事業業務委託 公募型 プロポーザル方式
 企画提案に係る質問及び回答について（令和3年10月22日締切分）

No.	質 問	回 答
7	<p>・運用後は、利便性向上のための対策を常に行うこと。</p> <p>利便性向上とは、適宜プログラム修正という意味ですか？追加費用が発生する場合がありますが問題ありませんでしょうか？</p>	<p>運用後は、受託事業者において維持管理が行われることを想定しております。維持管理の委託に要する経費については、別途来年度以降予算要求を行う予定です。なお、「構築後5年間にわたり、年度ごとに使用・運用保守契約を締結した場合の1年度分の経費について、本提案で求める導入経費とは別に見積額を提出」いただくよう併せてお願いしているところです（企画提案募集要項4ページ）。</p>
8	<p>・災害情報、感染症情報等の提供も行える仕様とすること。</p> <p>導入時の対応設問数800問に含まれる想定でよろしいですか？</p>	<p>システムの機能として災害等の情報提供にも対応可能であることを想定したものであり、「800問」中に災害等の情報を御準備いただくことを求める趣旨ではありません。</p>
9	<p>・あいまいな質問に対しては聞き返しの補足質問を行い、より適切な回答に導くこと。</p> <p>聞き返しも800問の中に含まれますか？</p>	<p>含まれません。</p>

多言語自動観光案内推進事業業務委託 公募型 プロポーザル方式
 企画提案に係る質問及び回答について（令和3年10月22日締切分）

No.	質 問	回 答
10	<p>・定期的なトレーニングを行うことで、回答精度の向上を図ること。 チャットボットにAI学習の仕組みが組み込まれていれば良いのですか？人的に作業は考慮しなくて良いのですか？</p>	<p>AI学習の仕組みが組み込まれることのみによって、やまなし観光ネットに掲げる情報との整合性が常に保たれるなど、利用者が適時的確な情報を得ることができる対応が可能となるのであれば、差し支えありません。</p>
11	<p>・利用者からの質問に対する応答数に制限を設けないこと。 同一利用者のチャット使用数に制限を設けないという意味ですか？</p>	<p>お見込みのとおり。</p>
12	<p>・テキストでの回答のほか、以下の表示が可能であること。 ・画像（イメージ）の表示 画像の著作権をクリアした画像を用意いただけますか？</p>	<p>受託事業者における対応を想定しております。</p>
13	<p>・HTML リンクタグによる別ウィンドウでのリンク先情報表示文章にリンクURLを貼ることができること。 店名等をチャットで入力、結果のウィンドウにリンクURLを表示するという意味ですか？</p>	<p>お見込みのとおり。</p>

多言語自動観光案内推進事業業務委託 公募型 プロポーザル方式
 企画提案に係る質問及び回答について（令和3年10月22日締切分）

No.	質 問	回 答
14	<p>・ 問い合わせ頻度の高いFAQ については、チャット形式とは別にFAQ 集を表示できるようにすること。 よくある質問をまとめたものと考えてよいですか？</p>	<p>お見込みのとおり。</p>
15	<p>・ 分析期間を指定し、問い合わせ件数や応答状況等を容易に確認できること。なお、正答率等を集計し、改善につながる機会を設けること。 何をもって正答率としますか？ 回答できないもの（800問に含まれない）は、誤答と判断してよろしいですか？</p>	<p>質問に対して何らかの回答を示すことができ、きた件数の質問全体に占める割合をもって「正答率」として想定しております。回答できないものは、正答率に含まれません。</p>
16	<p>・ アンケート機能を有すること（アンケート内容は県と別途協議） アンケート機能をチャットに入れる想定でしょうか？</p>	<p>お見込みのとおり。</p>
17	<p>・ SNS 連携を可能な限り構築すること。 どのような連携を考慮しているのか教えてください。</p>	<p>旅行中における SNS の利用が多いことを踏まえ、SNS への又は SNS からの誘導など、効果的な連携を提案いただければと考えております。</p>

多言語自動観光案内推進事業業務委託 公募型 プロポーザル方式
企画提案に係る質問及び回答について (令和3年10月22日締切分)

No.	質 問	回 答
18	<p>・管理者向けの研修を実施すること。また操作マニュアルを作成すること。 初回の1回のみで問題ありませんでしょうか？</p>	<p>導入後の維持管理の状況等により、前回実施の研修に加えて研修が必要になる、マニュアルの内容を改訂する必要があると考えられる場合には、その都度研修等の対応をお願いいたします。</p>
19	<p>言語対応について 弊社では対応必須とされている言語のうち日本語・英語・韓国語・中国語（簡体字・繁体字）・タイ語・ベトナム語においてネイティブ対応が可能な体制をすでに持っております。仕様書における対応言語について、日本語・英語は設問からのネイティブ対応、それ以外の言語は機械翻訳を前提とされているところではありますが、可能な限りネイティブ対応を含めてゆくご提案も可能でしょうか。</p>	<p>可能です。そのような積極的な提案を歓迎しております。</p>
20	<p>チャットボットのビジュアルデザインは変更可能なものとする。との仕様がありますが、弊社チャットボットの現仕様においてユーザーが管理画面等からデザインを変更するのではなく、ご要望をお伺いして弊社デザイナーが反映作業をして提供するという形をとっておりますがその形で支障ありませんでしょうか？</p>	<p>差し支えありません。</p>

多言語自動観光案内推進事業業務委託 公募型 プロポーザル方式
 企画提案に係る質問及び回答について (令和3年10月22日締切分)

No.	質 問	回 答
21	(仕様書p.2) 言語対応について、日本語・英語以外の言語については「自動翻訳により対応する」とありますが、他言語についてもネイティブ翻訳の対応をご提案することは可能でしょうか。日英以外のネイティブ翻訳が認められるか否かについてご検討いただきたく存じます。	可能です。そのような積極的な提案を歓迎しております。
22	(仕様書p.2) 「県観光ネットの掲載情報と連動」とありますが、具体的にどういった連動を想定しているなどありますでしょうか？提案事項になるかと存じますが、最低限のレベルとして求めている「連動」のイメージがあればご教示いただければ幸いです。	たとえば、個々の回答内容が、観光ネットの内容に合致するよう必要に応じメンテナンスを実施することを想定しております。
23	(仕様書p.3) 「アンケート機能」について、現時点で想定されている設問数やボリュームがあればご教示ください。(内容次第で、別リンクに飛ばす方がよいのか、ボット内でアンケートを行う方がよいのか検討したく存じます)	現時点では未定です。
24	(仕様書p.5) 貴県との定例打合せについては、対面での打合せ以外にオンラインでの打合せも可能でしょうか？	可能です。

多言語自動観光案内推進事業業務委託 公募型 プロポーザル方式
 企画提案に係る質問及び回答について (令和3年10月22日締切分)

No.	質 問	回 答
25	(その他) 貴県が作成・管理されている観光関連のAPIデータでご提供いただくことが可能なものがあればご教示いただけませんかでしょうか。	別途本県と協議をお願いいたします。
26	(その他) 「県観光ネット」の利用者数に関するデータをお持ちであればご教示いただけませんか？(各言語別のデータがあるとなおありがたいです)	直近の利用可能なデータによれば、令和3年8月の総PV数は、958,518PVです。各言語別では、次のとおりです(単位PV)。 英語：14,857 中国語(繁体字)：2,872 中国語(簡体字)：1,759 韓国語：550 インドネシア語：98 タイ語：643 ポルトガル語：153 フランス語：113
27	3 企画提案への参加 (5) 提案参加資格 クワーク・ライフ・バランス等を推進する事業者であること →弊社ではワークライフバランスを推進していますが、照会などがありましたら取り組みを報告する形で問題ないでしょうか。	問題ありません。

多言語自動観光案内推進事業業務委託 公募型 プロポーザル方式
企画提案に係る質問及び回答について (令和3年10月22日締切分)

No.	質 問	回 答
28	<p>4 委託業務内容(1) 多言語自動観光案内機能(AIチャットボット)の基本事項質問: 「導入時の対応設問数は、800問程度とする。ただし、回答のゆらぎ対応など、独自の提案により利便性に影響がない場合はこの限りでない。」とあるが、山梨県内の1つ1つの観光スポットのガイドも対応設問としてカウントされるか。例) 「須山浅間神社」のような個別スポットに関する質問が入った際に、写真と簡易的な文章(コンテンツ)での回答を想定。</p>	<p>御質問の例に掲げる場合、1問として算定することとします。</p>