

令和元年 6 月 18 日

各 位

公益社団法人京都市観光協会

会長 柏原 康夫

「公式多言語 WEB サイト Kyoto Official Travel Guide における 英語チャットボットの運用・開発」に係る企画提案の募集について

時下、ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

京都市観光協会（以下、「当協会」とします）は、2017 年 11 月に日本版 DMO（Destination Management Organization）法人の認定を受け、観光地経営に関するマーケティング活動の強化を行っております。これに伴い、この度下記の通り企画提案を募集いたしますので、内容をご検討のうえご応募いただきますようお願い申し上げます。

記

1. 提案締切

令和元年 7 月 2 日（火）午後 5 時＜必着＞

2. 提出先

〒604-8005 京都市中京区河原町通三条上ル恵比須町 427 京都朝日会館 3 階
公益社団法人京都市観光協会 マーケティング課 堀江 宛
Tel : 075-213-0070 E-mail : marketing@kyokanko.or.jp

3. 募集内容

別添の提案依頼書をご参照ください。

4. その他

- (1) ご不明な点等があれば、上記提出先の担当者までメールにてご連絡ください。
(質問の締め切りは、令和元年 6 月 28 日（金）午後 5 時までとします。)
- (2) 企画提案書の内容等につきましては、適宜説明をお願いする場合がありますので、予めご了承のうえ、適宜ご対応ください。
- (3) 企画提案書作成に係る費用は、応募者の負担とさせていただきます。
- (4) 企画提案書の審査については、当協会において実施し、結果を全応募者に通知します。
- (5) 提案書及び添付資料は返却しません。

「公式多言語 WEB サイト Kyoto Official Travel Guide における 英語チャットボットの運用・開発」に係る企画提案依頼書

1. 事業目的

京都市では平成 26 年 10 月に「京都観光振興計画 2020」が策定され、計画に掲げる 191 の事業が展開されてきた。この結果、「外国人宿泊客数年間 300 万人」、「観光消費額年間 1 兆円」といった計画目標は早期に達成された。これを受けて、平成 30 年 5 月には取組の追加・充実及び目標の修正を行った「観光振興計画 2020⁺」がとりまとめられ、現在 218 の事業が推進されている。しかしながら、インバウンド客の急増や、情報通信技術の発達など、観光を取り巻く環境の変化に対応するためには、これまで以上にマーケティングに基づいた戦略的な観光施策を推進することが求められている状況である。

京都市観光協会では、外国人向け観光客に対する情報発信・案内の取組として、公式多言語 WEB サイト「Kyoto Official Travel Guide」の運営や、観光案内所（京都総合観光案内所および京都市河原町三条観光情報コーナー）の運営を受託しているところであるが、下記のような課題がある。

- 相談ニーズの可視化
- WEB サイトに訪れたものの、すぐに離脱してしまうユーザーが、もともと欲していた情報
- 案内所には訪れるほど時間的な余裕が無い方、案内所営業時間外に相談したい方、旅行前や旅行後で困っている方等への対応
- 情報の検索が不得意な方、どのように調べればよいか分からない方への対応
- 観光案内ノウハウの蓄積・共有による業務の効率化

こうした課題に対応するにあたり、近年普及しつつある WEB サイト上で会話形式による自動案内機能「チャットボット」の活用が有効であると考えられる。Kyoto Official Travel Guide においても既に英語チャットボットの実装を行ったところであるが、会話内容の品質管理・向上には改善の余地がある。また、チャットボット機能の運用を持続可能とする体制構築にも課題がある。そこで本事業では、チャットボットによる相談ニーズの可視化、情報発信・案内の品質向上を持続的に実現できる体制構築を目的とする。

2. 履行期間（予定）

令和元年 8 月 1 日 ～ 令和 2 年 3 月 31 日（火）

3. 委託上限金額（予定）

10,000,000 円（税込）

ただし、翌年度以降の維持費は、概ね 5,000,000 円以内に抑えること。

4. 業務内容

4.1. チャットボットの運用

Kyoto Official Travel Guide (<https://kyoto.travel>) において、チャットボット機能（英語）を実装し、下記の要件を満たすこと。

- 当協会職員側からも自動応答内容を管理できる設定画面、またはそれに準ずる機能
- 設定した応答内容の稼働率や、ユーザーからの評価などをリアルタイムで測定、確認できる機能
- 当協会が運営する観光案内所スタッフや、京都市認定通訳ガイド (<https://www.kyotovisitorshost.com/ja/>) 等の知見を、チャットボットによる応答内容に反映させる体制
- 平均自動応答率 90%以上を保証すること
- 自動応答できない場合、管理画面等から手動で回答できる機能
- 自動応答できない質問があったことを、職員側にメール等で通知できる機能
- 24 時間 365 日安定して稼働できること
(メンテナンス等で休止する場合は、概ね 1 週間程度前までに通告すること)

また、下記の要件を満たすことができれば、なお望ましい。

- Facebook 等の SNS のチャットツールと連携できる機能
- 手動による回答結果を学習して、以降の自動応答に反映できる機能
- 類似の質問を自動で分類して、件数を集計できる機能
- 会話内容を翻訳する機能
- 会話内容をもとにユーザーの属性を判定・記録できる機能

4.2. FAQ の更新

別紙の FAQ（よくある質問）をもとに内容を更新し、より多くの質問にきめ細やかに対応し、ニーズを満たした内容に改善すること。必要に応じて、観光案内所や京都市認定通訳ガイドなど、観光案内のノウハウを持つ人材に対してヒアリングを行い、応答内容の精度向上に努めること。FAQ の件数は最低 200 件とする。

4.3. 会話シナリオの設計

選択肢形式で会話を進められるシナリオを設計し、質問内容を入力しなくてもユーザーが目的の情報に容易にたどり着ける機能を施すこと。

4.4. チャットボットの稼働状況の可視化と分析

質問内容ごとの件数や、自動応答率を集計し、改善方針について協議する機会を定期的に設けること。協議は、対面での打合せ、テレビ会議など、手法は問わない。

4.5. 業務報告

履行期間終了までに、当事業の成果をとりまとめ、報告すること。

5. 納品物

当業務を受託した事業者は、履行期間終了までに下記の項目を納品すること。

- Kyoto Official Travel Guide (<https://kyoto.travel>) において、24 時間 365 日安定して稼働するチャットボット
- 外国人入洛観光客に対する FAQ200 件
- チャットボットの稼働状況分析レポート
- 打合せ議事録
- その他、業務を遂行する過程で作成された資料のうち、当協会が指定するもの

6. 提案依頼事項

- ① チャットボット機能の概要
- ② 手動応答に切り替わる際の流れ
- ③ 観光案内所や京都市認定通訳ガイド等との連携
- ④ FAQ の更新についての企画
- ⑤ 会話シナリオの企画
- ⑥ チャットボットの稼働状況を把握・分析する手法と、活用の具体例
- ⑦ その他、本業務の遂行にあたって必要だと思われる事項

7. 応募資格

応募の資格は、法人又は法人以外の団体とし、事業を実施するうえで人的かつ財産的な管理能力を有し、かつ次の各号に掲げる条件に該当する者とする。

- (1) 事業の趣旨を十分に理解し、公益に資する意思を持って、本事業に参加する者
- (2) 現に京都市から競争入札参加停止の措置を受けていない者
- (3) 代表者が成年被後見人、被保佐人又は破産者でない者
- (4) 法令の規定により、営業について免許、許可又は登録等を要する場合にあっては、当該免許、許可又は登録等を受けて当該営業を営んでいる者
- (5) 国税及び地方税が未納となっていない者
- (6) 宗教活動や政治活動を主たる目的とする団体でないこと。
- (7) 応募する法人にあっては役員又は支店若しくは営業所の代表者が、次の各号に掲げる場合のいずれかに該当せず、暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第 2 条第

- 2号に規定する暴力団をいう。以下同じ。) に関係すると認められない者
- A) 京都市暴力団排除条例第2条第4号に規定する暴力団員等又は同条第5号に規定する暴力団密接関係者であるとき
 - B) 下請契約又は資材、原材料の購入契約その他の契約に当たり、その相手方が前号に該当することを知りながら、当該者と契約を締結していたとき
- (8) 自らが提案した企画・運営内容を自らが遂行するのに必要な経営基盤を有し、かつ資金等について十分な管理能力を有していること。
 - (9) 会計関係帳簿類として総勘定元帳及び現金出納簿を整備していること。
また、労働関係帳簿類として労働者名簿及び出勤簿並びに賃金台帳を整備していること。
 - (10) 当協会の会員資格を有している、または入会予定であること。
 - (11) 応募にあたっては、共同企業体（JV方式）での参加も認める。なお、その場合にはJVの構成団体および体制を明らかにすること。

8. 本業務の遂行に当たっての遵守事項

8.1. 終了報告について

業務終了後に、完了報告を提出すると共に成果物を納品する。

8.2. 情報の管理について

本業務に携わる者は、個人情報等の管理を適正かつ厳格に行い、事業の遂行を通じて知り得た情報を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とすること。

8.3. 知的財産権等の取扱いについて

本業務によって新たに作成される成果物に関する知的財産権等の取扱いは、次の各号によるものとする。

8.3.1. 契約に関する開示情報等の取扱い

受託者は、委託契約に関して当協会が公開した情報等及び本契約履行過程で生じた成果物等に関する情報（公知の情報等は除く。）を本契約の目的以外に使用又は第三者に開示若しくは漏洩してはならないものとし、そのために必要な措置を講じるものとする。ただし、当該情報を本契約以外の目的に使用又は第三者に開示する必要がある場合は、事前に当協会の承諾を得るものとする。

8.3.2. 知的財産権の帰属等

- (1) 受託者は、導入業務の成果物に関する一切の権利（著作権法（昭和45年法律第48号）第21条から第28条までに規定する権利を含む。）を、無償で当協会に譲渡するものとする。
- (2) ただし、導入業務の成果物のうちプログラムの構成部品であるルーチン、関数、モジュール、型等（以下「プログラム構成部品」という。）で、受託者が従来から権利を有していたものについては、

受託者に留保されるものとする。この場合において、受託者は当協会に対し、当該プログラム構成部品について、当協会及び当協会が許諾した第三者が使用するために必要な範囲で、著作権法に基づく利用を無償で許諾するものとする。

- (3) 受託者は、成果物に関する著作権者人格権（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。
- (4) 成果物に第三者が権利を有する著作物（以下「既存著作物」という。）が含まれている場合は、当協会が特に使用を指示した場合を除き、当該著作物の使用に必要な経費の負担及び使用承諾契約に係る一切の手続を受託者が行う。この場合、受託者は当該契約等の内容について事前に当協会の承諾を得ることとし、当協会は既存著作物について当該許諾条件の範囲内で使用する。
- (5) なお、本契約に基づく作業に関し、第三者との間に著作権に係る権利侵害の紛争が生じた場合には、当該紛争の原因が専ら当協会の責めに帰す場合を除き、受託者の責任及び負担において一切を処理するものとする。当協会は係る紛争等の事実を知ったときは、受託者に通知し、必要な範囲で訴訟上の防衛を受託者に委ねる等の協力措置を講じる。

8.3.3. 産業財産権の帰属等

- (1) 委託契約を実施することによって新たに発生した産業財産権は、当協会に帰属するものとする。
- (2) 受託者は、第三者の産業財産権又はノウハウ（営業秘密）を実施又は使用するときは、その実施又は使用に対する一切の責任を負うものとする。
- (3) 委託契約に基づく作業及び成果物に関し、第三者との間に産業財産権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合は、受託者の責任及び負担において一切を処理することとする。当協会は係る紛争等の事実を知ったときは、受託者に通知し、必要な範囲で訴訟上の防衛を受託者に委ねる等の協力措置を講じるものとする。

9. 企画提案に当たっての提出物

- (1) 企画提案書
- (2) 費用見積書
- (3) 年間作業スケジュール
- (4) 実施体制
- (5) 類似業務実績
- (6) 会社案内

10. 審査

下記の項目に基づいて審査を行い、令和元年 7 月 11 日（木）までに結果を通知する。

評価項目	配点
自動応答が安定して稼働することが期待できるか	5
より精度の高い応答ができるように改善が期待できるか	10
観光案内所、認定通訳ガイドとの連携を図ることができるか	20
FAQ、会話シナリオが具体的で、実現可能か	10
チャットボットの稼働状況の把握、集計が容易に行えるか	10
当協会職員の作業負荷が抑えられるか	5
費用見積もりに妥当性、透明性があるか	10
翌年度以降の維持費を抑えることができるか	20
体制、類似業務実績	10

11. 提出方法・問合せ先

下記宛先まで、提出物の電子データ一式をメールで提出すること。

〒604-8005 京都市中京区河原町通三条上ル恵比須町 427 京都朝日会館 3 階

公益社団法人京都市観光協会 マーケティング課 堀江 宛

Tel : 075-213-0070 E-mail : marketing@kyokanko.or.jp