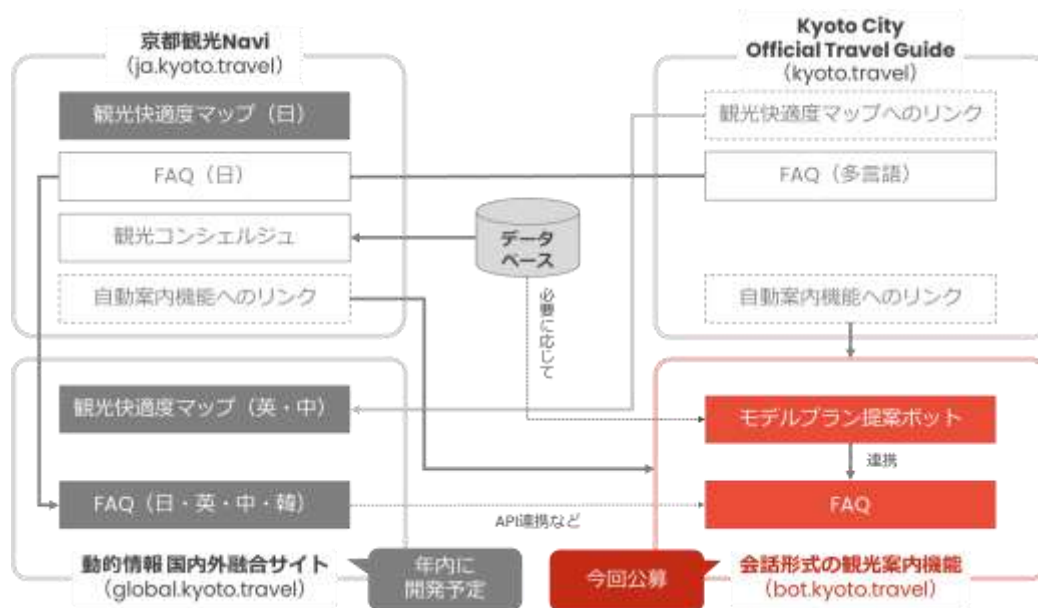


京都観光案内DXの推進業務 企画提案者の有無を確認する公募

1. 事業の概要

- 京都総合観光案内所（愛称：京なび）や公式サイト「京都観光Navi」「Kyoto City Official Travel Guide」などを運営する公益社団法人京都市観光協会（DMO KYOTO）が保有する、観光案内に関する知見を活用して、観光客や観光事業者からの質問に対して自動的に応答するサービスを開発することで、多様なエリアへの誘客や朝・夜観光の促進等、時間・場所の分散化や広域周遊の促進を一層強化し、混雑緩和、満足度の向上及び観光案内業務の効率化と利便性の向上を図る。
- 京なび施設内や、京都の様々な観光スポット等に、上記で開発したサービスを利用できるリモートコンシェルジュ（タブレット端末等による無人観光案内設備）を設置し、遠隔地からでも京なびのスタッフによる観光案内を受けることができる仕組みを作る。
- 本事業で開発するポットと、既存のWEBサイトとの位置づけは下図のとおり。



2. 委託金額

- 上限 1,500万円（税抜）

3. 事業期間

- 発注日から、令和5年2月28日まで

4. 業務内容

4.1. 会話形式のオンライン観光案内機能の開発

4.1.1. 利用者向けの機能の開発

- A. 相談事のある観光客に対して、インターネットを介して会話形式で選択肢を提示し、選択結果に応じて観光情報を提供する機能（以下、「ボット」と呼称する）を、ユーザーの利便性・操作性を十分工夫して開発することで、観光客の満足度を向上させ、京なびにおける相談業務の負荷軽減につなげる。
- B. 上記で開発した機能は、WEBサイト（京都市観光協会が運営する公式サイト「京都観光Navi」や「Kyoto City Official Travel Guide」、またはこれらと連携したサイト）においても利用できるようにする。
- C. 開発にあたっては、利用者の属性（性別、年齢層、グループ人数及び家族・友人・カップル等のグループ属性等。以下同じ。）や趣向（歴史・文化・自然・食事等、利用者が求めるコンテンツの傾向等。以下同じ。）などの情報を利用者に入力させる形で取得し、ニーズに応じた提案を行う機能を施すこと。
- D. 必要に応じて、公式サイト「京都観光Navi」の中にある機能「[観光コンシェルジュ](#)」を活用すること。なお、その場合は、当該機能の開発・保守を担当する事業者と十分協議を行うこと。
- E. 発災時における列車等の運行情報や、緊急時の帰宅支援情報等を発信するWebサイトへのリンク、京都観光に関するマナー情報などを、積極的に周知できる機能を設けること。
- F. 別事業において開発するFAQ情報のWEBページからAPI連携等で情報を取得し、利用者との会話に応じて適切な情報を提示できるようにすること。FAQの設問数は1言語あたり最大500問程度と想定する。連携にあたっては、当該事業を担当する事業者と十分に協議を行うこと。
- G. 利用者に自由に文字を入力させ、その内容を踏まえてFAQ等の情報を検索するような機能は想定しない（FAQの検索機能は別事業において開発するFAQ情報のWEBページにおいて設ける予定であるため）。
- H. 上記Cの提案機能を利用者が活用できているかを把握する仕組みを用意し、その結果を踏まえて提案の精度を改善する機能（自動的に改善されることが望ましい）を施すこと。
- I. 開発する機能の対応言語は、日本語・英語・中国語（繁体字・簡体字）・韓国語とする。ボットに登録する情報の原稿は、京都市観光協会が日本語で支給するため、これを翻訳することを基本とする。なお、FAQの翻訳も、本事業に含めるものとする。
- J. サービスの提供は24時間365日を基本とする。

4.1.2. 管理者側機能の開発

- A. ボットから表示する会話文や、選択肢の内容、シナリオの構成を、管理者（京都市観光協会）側が随時修正できるような機能を設けること。
- B. 管理者（京都市観光協会）側が、利用状況（利用者数、応答回数、選択結果の内訳、コンバージョン率など）を随時把握できるような機能（ダッシュボードや、レポートファイルのエクスポートなど）を設けること。

- C. 管理用（京都市観光協会）のアカウントと、受注者のアカウントの間で、操作権限・アクセス権限等の一切の権限に差異を設けないこと。
- D. 京都市観光協会の職員が容易に操作できるようにマニュアルを用意すること。

4.1.3. システムインフラ要件

- A. 稼働時間中は、通常 3 秒以内にレスポンスがあること（イベント等によりアクセスが集中することが想定される時期でも、同等のレスポンスを確保すること）。ただし、大量のデータのアップロード・ダウンロード等の際は当該レスポンスを確保するため、あらかじめ利用制限等を定め、発注者（京都市観光協会）と事前に協議を行うこと。
- B. 特定端末に依存せず、要件を満たせば一般的に販売されている端末でも動作する仕様とすること。
- C. 開発する機能は、一般的なOS（Windows10以上、Mac OS X以上、Android 8.0以上、iOS 14.0以上）や、WEBブラウザ（Chrome、Edge、Safari、Firefox）で動作できるようにすること。
- D. WAF（Web Application Firewall）、またはWAFに相当する対策を実施し、外部からの攻撃に対し防御可能な仕様であること。
- E. バックアップを定期的に取り得し、障害発生時には復旧後 1 営業日以内に現状を回復できる体制を用意すること。

4.2. 京都市内観光地におけるリモートコンシェルジュの配備

4.2.1. 端末の配備

- A. 4.1で開発したオンライン観光案内機能を利用することに特化した端末を、京都市内の観光地や観光客がよく利用する施設（1 1箇所、公共性のある空間に限る）に配備し、観光案内所を訪れなくても観光案内所と同等のサービスを受けることができるようにする。
- B. 原則として、配備箇所は発注者（京都市観光協会）側が募集するが、可能な範囲で候補の提案や募集活動に協力すること。
- C. 設置の依頼にかかる説明資料を作成すること。
- D. 端末の調達、および施工を行うこと。なお、設置に当たっては、転倒による利用者への危害や機器の損傷、盗難を予防できるようにすること。
- E. 端末の設置箇所は屋内で、電源や通信環境（Wi-Fi）が確保されているものとする。
- F. 京なびスタッフ側が操作する端末の調達は別途行うため、本事業においては不要とする。

4.2.2. 端末の要件

- A. 視認性を考慮し、10インチ以上のディスプレイサイズとすること。
- B. 利用者が音声入力するためのマイク機能を有すること。
- C. インカメラ機能を有すること。
- D. 4.1で開発したサービスの動作環境に適したOSやブラウザ等を装備すること。

4.2.3. 利用者向け機能の開発

- A. 京なびのスタッフと、遠隔地からでもオンラインで画面越しに相談ができる機能を設けること。（当該機能は、旅行者自身が保有する端末からは利用できないようにすること。ただし、発注者が動作確認のために利用する場合は、この限りでない。）
- B. WEBサイトの画面や、地図、観光関連パンフレット等を示しながら観光案内を行うことができるような画面共有機能を設けること。

- C. 同時接続数は1回線を基本とする。利用希望が集中した場合などに備えて、連続して接続できる時間や回線数に上限を設けたり、予約制度を導入したりするなど、必要に応じた工夫を施すこと。
- D. 京なびの営業時間（8:30～19:00、年中無休）以外には利用できないようにすること。
- E. 開発する機能の対応言語は、日本語・英語・中国語（繁体字・簡体字）・韓国語とする。

4.2.4. 管理者側機能の開発

- A. リモートコンシェルジュからの呼び出しが発生した際に、京なびスタッフに即時に通知が届くような仕組みを設けること。
- B. 管理者（京都市観光協会）側が、利用状況（利用者数、応答回数、利用時間など）を随時把握できるような機能（ダッシュボードや、レポートファイルのエクスポートなど）を設けること。
- C. 京なびスタッフ等が操作できるようにマニュアルを用意すること。

4.3. 開発した機能の周知

- A. 京なび施設内や市内観光地、施設などにおけるチラシ、ポスター、ポップの掲出や、オンライン広告の配信などによって、本事業で開発する機能の周知を行うこと。

4.4. 定例会議の実施

- A. 毎月定例で、発注者と意見交換を行う場を設け、開発・運用状況を共有するとともに、改善に向けた協議を行うこと。
- B. 会議終了後1営業日以内に、会議の議事録を提出すること。

5. 提案依頼事項

5.1. 会話形式のオンライン観光案内機能の開発

- A. 利用者に表示する画面や機能の構成案
- B. 利用者に表示する情報の概要や、作成にあたっての進め方
- C. 多言語翻訳の手法
- D. 管理者側の機能
- E. システムインフラの仕様

5.2. 京都市内観光地におけるリモートコンシェルジュの配備

- A. 端末を配備する場所の環境ごとに想定される利用者の行動と、それらに対応する機能
- B. 設置する端末の仕様
- C. 施工の仕様
- D. 管理者側の機能

5.3. 開発した機能の周知

- A. 周知の方法
- B. 周知の内容

5.4. その他

- A. スケジュール

- B. 体制図
- C. 定例会議等、関係者との情報共有や進捗管理にあたっての工夫
- D. 経費見積内訳
- E. 翌年度以降の維持費（上限は月額税込 45万円とする。）

6. 応募方法

6.1. 企画提案の参加意思表明の受付

募集期限は以下のとおりとする。

令和4年7月15日（金）17：00

以下のWEBフォームに必要事項を記入して、送信すること。

<https://forms.gle/RxqLNocvEVBh6emK6>



送信された内容をもとに参加資格の確認を行い、概ね1営業日以内に結果と、その後の企画提案についての案内をメールで通知するため、受信確認を行うこと。なお、参加意思表明を受理した事業者には、以下のとおり、提案にあたって参考となる資料を発注者（京都市観光協会）から提供する。

- 京なびFAQ一覧
- 観光コンシェルジュのデータベースに登録されている情報
- global.kyoto.travelの開発状況に関する資料

6.2. 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。下記に違反が認められた場合は、応募資格の停止や、委託契約の解消を行う。

- A. 事業の趣旨を十分に理解し、提案内容について公益に資する意思を持って、本事業に参加する者。
- B. 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。
- C. 代表者が成年被後見人、被保佐人又は破産者でない者。
- D. 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。
- E. 国税及び地方税が未納となっていない者。
- F. 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。
- G. 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らながら、当該者と契約を締結していたとき
- H. 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。
- I. 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。

- J. 公益社団法人京都市観光協会もしくは公益財団法人京都文化交流コンベンションビューローの会員資格を有している者、もしくは令和4年中に入会の意思がある者。
- K. 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。

6.3. 企画提案書の受付

参加意思表示の受理通知を受けた事業者は、通知メールの内容にしたがって、以下の期限までに企画提案書を提出すること。

令和4年7月29日（金）17:00

6.4. 質疑応答

応募にあたって質問がある場合は、「9. 問合せ先」までメールにて連絡すること。

参加意思表示の受付期間中に受理した質問に対する回答は、質問者に対してメールにて回答するとともに、当協会WEBサイトにおける、本事業の公募に関するページにおいて、質問者を秘匿化したうえで、順次公開する。

参加意思表示の受付締切後に受理した質問に対する回答は、質問者を秘匿化したうえで、参加意思表示者全員に対してメールにて回答する。

6.5. 審査会の実施

契約候補者を選定する審査会を以下のとおり行う。審査会では必要に応じてヒアリング調査を行うので、通知があった対象者は、指定された時間に参加し、提案書の内容について説明を行うこと。（持ち時間は質疑応答を含めて20分程度を想定）

令和4年8月2日（火）午後

京都市観光協会（京都市中京区河原町通二条下ル一之船入町384ヤサカ河原町ビル8階）

7. 審査方法

7.1. 評価方法

複数の審査員により、以下の採点項目に基づいて審査し、平均点が最も高かった提案者を採用する。なお、合格最低点は60点とし、これを下回る場合は採用者無しとする。

- A. 点数配分は「7.2 提案評価項目表」のとおりとする。
- B. 「経費見積内訳」「翌年度以降の維持費」を除く各項目について、A～Eの評価を行う。
- C. 各項目の配点に以下の評価係数を乗じたものを評価点とする。

評価	評価係数	評価内容
A	1.0	優秀である : 高度な能力を有している。
B	0.8	満足である : 十分な能力を有している。
C	0.5	平均的である
D	0.3	物足りなさを感じる : 能力が乏しい。
E	0.1	満足できない : 業務を委託するのに不安がある。

- D. 「経費見積内訳」及び「翌年度以降の維持費」については、最低価格を提示したものをA評価、以下、金額が低い順にB評価、C評価、D評価、E評価とし、評価係数を乗じたものを評価点とする。

- E. 各審査員の評価点の合計の平均（合計点）が60点以上のもののうち、最も高い合計点を得たものを受託候補者として選定する。合計点が60点以上のものがない場合、再度公募を実施する。

7.2. 提案評価項目表

評価項目	評価方法	配点
会話形式のオンライン観光案内機能の開発		
利用者に表示する画面や機能の構成案	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用したいと思えるような構成になっているか。 ● 利用者が期待する回答を得ることができ、クレームの発生につながるリスクが低い。 ● 高齢者など、WEBサービスに不慣れな利用者でも、迷わずに利用できるか。 ● 会話の精度が改善できる仕組みになっているか。 	15
多言語翻訳の手法	<ul style="list-style-type: none"> ● 効率的かつ高精度な翻訳を期待できるか。 	5
管理者側の機能	<ul style="list-style-type: none"> ● サービスを維持・更新するために必要な作業のフローが明確に整理されているか。 ● 京なびの業務負荷削減につながるか。 ● 京なびの案内業務に資する知見を得られるか。 	5
システムインフラの仕様	<ul style="list-style-type: none"> ● 安定して稼働することが期待できるか。 ● セキュリティ面の対策は十分か。 	5
京都市内観光地におけるリモートコンシェルジュの配備		
端末を配備する場所の環境ごとに想定される利用者の行動と、それらに対応する機能	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用したいと思えるような構成になっているか。 ● 多様な場面での利用が想定されているか。 ● 観光施設などが保有する既存の端末への導入が可能か。 	10
設置する端末の仕様	<ul style="list-style-type: none"> ● 安価かつ調達が容易か。 	5
施工の仕様	<ul style="list-style-type: none"> ● 簡易かつ安全であるか。 	3
管理者側の機能	<ul style="list-style-type: none"> ● 京なびにおいて発生する業務のフローが明確に整理されているか。 ● 京なびの業務負荷を抑えられるか。 	7
開発した機能の周知		
周知の方法	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者の増加を期待できるか。 	5
周知の内容	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者の増加を期待できるか。 	5
その他		
実施体制等	<ul style="list-style-type: none"> ● 余裕を持ったスケジュールが提案されているか。また、人員体制は充分であるか。 ● 定例会議等、関係者との情報共有や進捗管理にあ 	10

	たつての工夫 <ul style="list-style-type: none"> ● 合意形成の手順が明確か。 ● その他、事業効果を高めるための工夫があるか。 	
経費見積価格	<ul style="list-style-type: none"> ● 算定根拠は具体的かつ明確であり、提案内容に応じて価格が抑えられているか。 	10
翌年度以降の維持費	<ul style="list-style-type: none"> ● 算定根拠は具体的かつ明確であり、提案内容に応じて価格が抑えられているか。 	15
合計		100

8. 留意事項

- 提案者（受託者）が、本事業の経費の1割を超える金額に相当する業務を第三者に再委託する場合は、あらかじめ発注者（京都市観光協会）の承認を受けなければならない。
- 本事業の中で作成した著作物については、この契約締結前から委託先、又は委託先の再委託先等の第三者が著作権を有するものを除き、京都総合観光案内所運営協議会に帰属するものとする。
- 特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他日本国内の法令に基づき保護される第三者の権利となっている履行方法等を使用するときは、提案者（受託者）がその使用に関する一切の責を負うこと。

9. 問合せ先

公益社団法人 京都市観光協会（DMO KYOTO）

企画推進課 堀江、大西

marketing@kyokanko.or.jp