

仕様書

1 件名

令和6年度東京観光情報センターにおけるレコメンドシステム開発及び保守運用等業務委託

2 目的

東京観光情報センター及び全国観光 PR コーナー（以下「センター等」という。）を訪れる国内外の旅行者の多様なニーズに適切かつ迅速に対応するため、新たに生成 AI を活用したシステムを構築する。また、本システムの活用を通じてセンター等のスタッフが旅行者へ提供するサービスの質の向上につなげることを目的とする。

3 契約期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

4 履行場所

公益財団法人東京観光財団（以下「財団」という。）の指定する場所

5 前提条件

(1) 作業体制

ア. 作業体制

財団、受託者、及び本システムに係る関連事業者との関係は、図1「作業体制」のとおりである。なお、受託者は全体管理者の他に主要担当者を設けること。

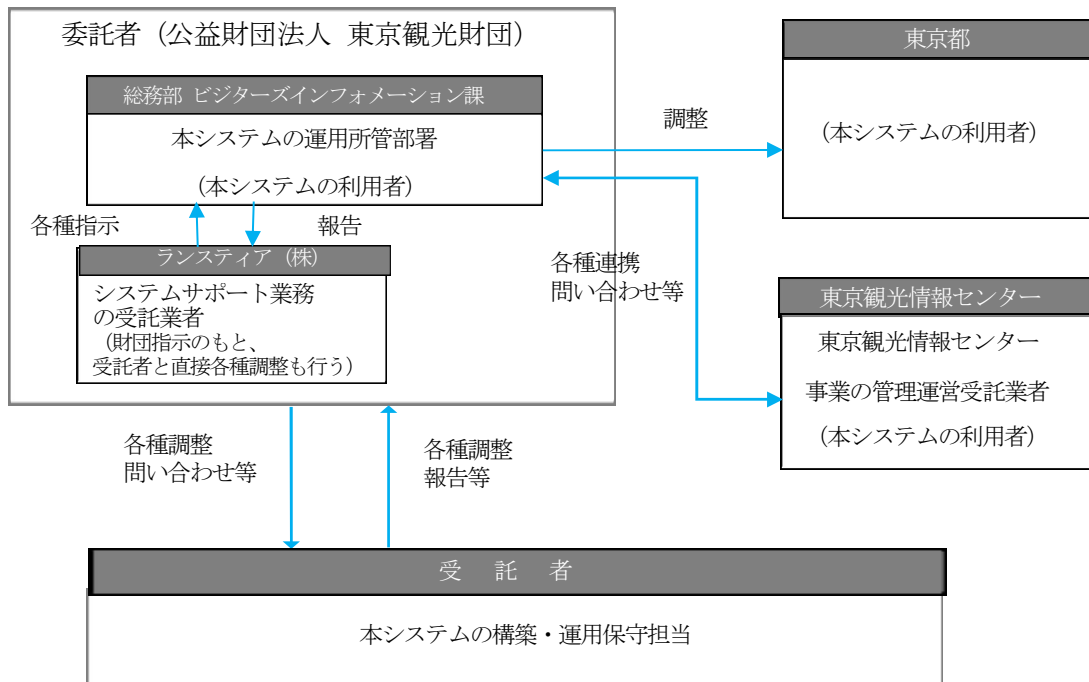


図1 作業体制

イ. 全体管理者に望まれる要件

全体管理者は以下の資格要件を満たしていることが望ましい。

- 国、都道府県又は区市町村のシステムのプロジェクト経験があること。
- システムの構築及び運用保守支援における実務経験を10年以上有すること。
- 情報処理技術者試験のプロジェクトマネージャー、又は PMI (米国プロジェクトマネジメント協会) が認定する PMP (Project Management Professional) の資格を有する、又はこれと同等の能力があること。

(2) 前提条件等

ア. 利用規模

本システムの利用箇所、利用端末数及びユーザー数は、次のとおりである。

No.	利用箇所名称	場所	利用端末 ①PC ②iPad	ユーザー数
1	東京観光財団 総務部	新宿区山吹町3 4 6 番6号 日新ビル	①10台 ②1台	10人
2	東京都 産業労働局観光部	新宿区西新宿二丁目 8 番1号 東京都庁第一本庁舎 1 9階	①5台 ②1台	5人
	東京観光情報センター			
3	東京都庁	新宿区西新宿二丁目8 番1号 東京都庁第一本庁舎1階	①9台 ②1台	15人
4	羽田空港	大田区羽田空港二丁目6 番5号 東京国際空港第3ターミナル2階	①3台 ②1台	15人
5	京成上野	台東区上野公園一丁目 6 0番 京成上野駅改札口前	①3台 ②1台	5人
6	バスタ新宿	渋谷区千駄ヶ谷五丁目2 4 番5 5号 バスタ新宿3階	①11台 ②1台	15人
7	多摩	立川市柴崎町三丁目1 番1号 エキュート立川3階	①4台 ②1台	8人
8	全国観光PRコーナー	新宿区西新宿二丁目8 番1号 東京都庁第一本庁舎1階	①5台 ②1台	10人

イ. 定義

① コンシェルジュ

上記ア. に記載のセンター等で案内業務を行うスタッフ

② TTIC 管理者

センター等のバックヤードにて管理業務を行うスタッフ

③ AI コンシェルジュ

財団が別途新規で開発するオンライン観光案内サービス。AI を活用し多言語で観光客からの問い合わせに多言語で対応 (令和6年秋頃リリース予定)。

④ 日報データベース

コンシェルジュが日々の対応状況 (利用者の属性や問い合わせ内容等) を入力するデータベースをいう。詳細は別紙1を参照のこと。

⑤ FAQ シート

よくある質問やベテランコンシェルジュの模範解答、季節や場所、観光客の属性に応じた QA などを想定問答集（AI 用 FAQ シート）の原案として作成したもの

ウ. スケジュール

令和 7 年 3 月初旬本番リリース（予定）

6 業務委託内容

(1) 事業計画

履行にあたっては、履行開始後 10 日以内に事業実施にかかるスケジュールや人員体制等を含む事業計画書を作成し、財団の承認を得ること。なお、業務の進捗状況については、定期的に（月に 1 回以上）財団へ報告すること。

(2) 全体機能構築

ア. 以下の機能を含むレコメンド機能システム（以下「本システム」という。）全体の企画・構築を行うこと。

- ① コンシェルジュサポート機能
- ② FAQ シート原案作成機能
- ③ 管理機能

イ. 機能構築に際して、別紙 2 に記載の財団提供データおよび資料の他、本システム構築にあたって必要かつ有効なデータ等を選定し、活用すること。本システムと連携可能な形式であれば、データ形式は限定しないが、外部データ等の利用及び連携時は、当該連携先とのやりとりを含め、受託者が直接対応し、係る費用はすべて委託料に含むこと。なお、以下の情報を参考にデータを選定すること。

- ・本番リリース時に本システムに取り込む日報データベースのデータ量は、1 年間 360 万文字程度を想定する。リリース後は定期的に最新のデータを取り込んでいくこととする。
- ・観光案内業務において求められる主な問い合わせ項目は以下のとおりである。
例) 観光名所、交通アクセス、イベント、飲食店、周辺施設 等
- ・イベント情報は最新の情報を常に取り込むこと。

ウ. 入力及び出力の言語は日本語のみを想定している。ただし、将来的には音声入力や多言語入出力にも対応できるよう、拡張性をもたせること。

エ. 各機能は以下 6 種類のアカウト別に利用できることとし、アカウト種別によって利用できる機能に権限や制限等を設定できるようにすること。またアカウトは同時アクセスすることを前提とし、別の端末から並行して使用しても、機能として支障が出ないようにすること。

- ・対象アカウト：TTIC 管理者、コンシェルジュ、財団、東京都、本システム受託事業者、日報データベース管理事業者

オ. システム及び生成 AI 機能の処理速度も十分に考慮したシステム構成とすること。

カ. 生成 AI の学習精度を高めるための工夫を行うこと。

キ. 機能開発にあたっては拡張性をもたせること。なお、本事業には含まないが、将来的に以下の機能の開発を想定しているため、その点を考慮した設計を行うこと。

※日報データベース及び本システムのデータ集約/分析機能

- ・日報データベース及び本システムに蓄積されたデータを集約し、問い合わせ傾向やトレンドなどを分析。日報データベースに登録されている利用箇所、時期、天気、問い合わせ属性等の情報を用いてクロス分析し、問い合わせ傾向や頻出キーワードが分かるような分析結果が表示される。
- ・画面上で検索条件を入力することで、任意の分析結果が表示、閲覧が可能。将来的には AI コンシェルジュのデータベースも分析対象とする。

- ・各表示データについては印刷ができることを前提にした出力可能とする。
 - ク. 使用する全てのソフトウェア・技術については、システムの拡張性や信頼性、他のシステムとの親和性を考慮した技術を用いること。
- (3) 参照データのメンテナンスについて
- 回答の正確性を高めるために、テスト運用及び本番運用において、以下のデータメンテナンスを行うこと。
- ア. 生成 AI が生成した回答の根拠や裏付けのチェックは受託者が定期的に行うこと。
 - イ. 誤った回答があった場合は正しい情報に修正すること。
 - ウ. 誤った回答内容及び修正対応については件数や傾向を集計し、毎月 1 回以上財団に報告を行うこと。
 - エ. 個人の身体、生命及び財産等相手に損害を及ぼすような誤情報を発見した場合は、迅速に財団に報告すること。
- (4) コンシェルジュサポート機能（以下「サポート機能」という。）
- ア. コンシェルジュが接客時に情報収集するためのサポートとなる機能とすること。
 - イ. コンシェルジュがテキストにて入力する質問に対して複数の選択肢を伴う回答案を、本システムに取り込んだデータ等をもとに生成 AI が作成しコンシェルジュに提示すること。回答案には可能な限り以下の要素を盛り込むこと。
 - ・ 参考となる URL ・モデルコース ・観光スポットの名称 ・画像
 - ・ 過去の類似回答事例（ベテランコンシェルジュによる模範解答等）等
 - ウ. センター等全体で質問入力回数は 1 カ月あたり 120 万文字程度（全支所合計で月 120 件程度の利用を想定して算出）を想定する。
 - エ. 質問入力開始時に観光客の属性や問い合わせエリアなどを選択式で登録できるようにするなど、コンシェルジュの検索時間を短縮するための工夫を行うこと。
 - オ. 提示された情報に誤りがあった際にはコンシェルジュがテキストで訂正指示を出せること。またその訂正内容を学習し次の回答内容に反映させること。
 - カ. 入力内容が接客時の利用であるか、コンシェルジュ自身の学習利用なのかが区別できるような仕組みを設けること。
 - キ. コンシェルジュが実際にサポート機能をテスト的に利用できる期間を設定し、動作環境や性能についてヒアリングを行うこと。また、ヒアリング結果を踏まえた改善を行い本システムに反映すること。なお、テスト運用は履行期間中に 1 回以上実施すること。
- (5) FAQ シート原案作成機能
- ア. AI コンシェルジュが観光客への回答を行う際に参照する QA 一覧を作成し「FAQ シート（想定問答集）」の原案として本システムから定期的に抽出できる仕組みを構築すること。
 - イ. FAQ シートの原案を受託者にて事実確認等をチェックし、編集できる機能を設けること。
 - ウ. QA 一覧のフォーマットや出力形式については、AI コンシェルジュの仕様等を考慮し変更する必要があるため柔軟に対応すること。
- (6) 管理機能
- 以下について確認や編集するための管理画面を用意すること。
- ア. 利用箇所毎の問い合わせ対応日時
 - イ. 日次、月次及び時間帯別の対応件数
 - ウ. アカウント管理
 - エ. 6（4）エで設定する利用者属性等の選択肢の編集
 - オ. その他本システムを利用するにあたって必要な項目
- (7) システム構成について
- ア. Web ベースのインターフェースを前提に、十分信頼性を考慮したシステム構成を設計すること。オンプレミスではなく、クラウドサービスを利用した形態で構成すること。構築にあたり

っては、既成のシステムやパッケージ等を流用して開発することも可とする。ただし、その場合も使用するサーバー情報やデータベースについては、本委託業務終了後、財団へ移管すること。

- イ. インターフェースはWeb ベースを基本とすること。
- ウ. 入力及び閲覧端末はPC 及びタブレット端末を想定し、動作環境は以下のとおりとする。
OS : Windows10 以上、iPadOS15 以上、iOS15 以上、Android12 以上
ブラウザ : Edge、Chrome、Safari (アプリ構築時点で最新のもの)
- エ. システムの機能・性能要求を満たす最適なインフラ構成、クラウドサービスの利用を前提とする。システム構築に当たっては本番環境、開発(検証)環境を用意すること。なお、クラウドサービスにかかる費用はすべて委託料に含むこととする。
- オ. 本システム開発のために必要となる日報データベースへのアクセス及びデータ抽出等の作業は受託者が実施するものとし、財団が指定する方法にて接続すること。また、同システムの機能及びデータ内容の改変は行わないこと。なお、データ抽出等の開発を実施するうえで、日報データベースのシステム改修が必要となる場合は、必要に応じて日報データベース受託事業者と連携をとること。
- カ. システムの処理速度も十分に考慮したシステム構成とすること。利用者数の増大、処理数の増大など業務拡大に容易に対応できること。
- キ. システムが要求する性能要件とセキュリティを考慮の上、最適なネットワーク構成を選定すること。
- ク. 全てのページはHTTPS 化(常時SSL 化) すること。また、クラウド環境のドメイン取得代行・管理をすること。
- ケ. 生成AI 機能は、開発着手時点で最も適したバージョンを使用すること。また、生成した情報含め、流入したデータ履歴が外部へ流出しないようにすること。
- コ. 障害時の復旧等に備え、定期的にデータバックアップを実施すること。
- サ. サービス提供時間は、原則として24 時間365 日稼働が可能なこと。稼働環境についても、保守等の作業による計画停止を除き24 時間365 日で稼働させること。ただし、クラウドサービスの広域障害の場合はその限りではない。なお、計画停止は財団と受託者で協議の上、実施することとする。
- シ. 災害対策の要否等は特別に対策を必要としない。

(8) 操作支援について

- ア. 本事業で開発した機能に係る、操作マニュアルを作成し提出すること。マニュアルはコンシェルジュ用および財団担当者用の2 種類作成すること。
- イ. TTIC 管理者およびコンシェルジュを対象に操作説明会を実施すること。説明時には、生成AI の特性や注意点、質問入力時に有効となるテキスト例といった内容も含むこと。
- ウ. テスト運用、本番運用にあたって、有効なプロンプトの入力方法をコンシェルジュに直接指導をする機会を設けること。

(9) 保守・運用

別紙3を参照すること。

7 納品物および成果物

納入物件は以下のとおりとする。

No.	納入物件名	納品部数	納入形態	備考
1	プロジェクト計画書 (開発/運用保守スケジュール・体制図)	1部	電子・紙	本作業着手前

2	基本設計書一式 (アプリケーション、データベース、インフラ)	1部	電子	要件定義・設計時
3	テスト計画書	1部	電子	テスト実施前
4	テスト結果報告書	1部	電子	テスト実施後
5	プログラム一式	1部	電子	リリース完了後
6	月次報告書	1部	電子	月次
7	障害管理台帳	1部	電子	随時
8	課題管理台帳	1部	電子	月次
9	操作マニュアル	1部	電子・紙	リリース前
10	その他各種ドキュメントの改訂版	1部	電子	随時
11	議事録	1部	電子	会議開催後5営業日以内

8 第三者委託の禁止

本委託業務は、原則として第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ書面により申し出、財団の承諾を得た事項についてはこの限りでない。

9 秘密の保持

受託者は、第8により財団が承認した場合を除き、委託業務の内容を第三者に漏らしてはならない。この契約終了後も同様とする。

第8により財団が承認した再委託先についても、同様の秘密保持に関する責務を課し、受託者が全責任を負って管理するものとする。

10 著作権等の取扱い

この契約により作成される納入物の著作権等の取扱いは、以下に定めるところによる。

- (1) 受託者は、納入物のうち本委託業務の実施に伴い新たに作成したものについて、著作権法(昭和45年法律第48号)第2章第3節第2款に規定する権利(以下「著作権者人格権」という。)を有する場合においてもこれを行行使しないものとする。ただし、あらかじめ財団の承諾を得た場合はこの限りでない。
- (2) (1)の規定は、受託者の従業員、第8の規定により再委託された場合の再委託先又はそれらの従業員に著作権者人格権が帰属する場合にも適用する。
- (3) (1)及び(2)の規定については、財団が必要と判断する限りにおいて、本契約終了後も継続する。
- (4) 受託者は、納入物に係る著作権法第2章第3節第3款に規定する権利(以下「著作権」という。)を、財団に無償で譲渡するものとする。ただし、納入物に使用又は包括されている著作物で受託者が本契約締結以前から有していたか、又は受託者が本委託業務以外の目的で作成した汎用性のある著作物に関する著作権は、受託者に留保され、その使用权、改変権を財団に許諾するものとし、財団は、これを本委託業務の納入物の運用その他の利用のために

必要な範囲で使用、改変できるものとする。また、納入物に使用又は包括されている著作物で第三者が著作権を有する著作物の著作権は、当該第三者に留保され、かかる著作物に使用許諾条件が定められている場合は、財団はその条件の適用につき協議に応ずるものとする。

- (5) (4) は、著作権法第 27 条及び第 28 条に規定する権利の譲渡も含む。
- (6) 本委託業務の実施に伴い、特許権等の産業財産権を伴う発明等が行われた場合、取扱いは別途協議の上定める。
- (7) 納入物に関し、第三者から著作権、特許権、その他知的財産権の侵害の申立てを受けた場合、財団の帰責事由による場合を除き、受託者の責任と費用を持って処理するものとする。

1 1 委託事項・関係法令の遵守

本委託契約の履行に当たっては、関係法令、条例及び規則等を十分に遵守すること。

1 2 個人情報の保護等

- (1) 「東京都個人情報取扱事務要綱」*及び「保有個人情報の安全管理に関する基準イメージ」**を踏まえ、「個人情報に関する特記仕様」***に定められた事項を遵守すること。

*

https://www.johokokai.metro.tokyo.lg.jp/kojinjoho/gaiyo/documents/20230401_jimutoriyoukou.pdf

**

https://www.johokokai.metro.tokyo.lg.jp/kojinjoho/gaiyo/documents/20230401_annzenkannriki junimeji.pdf

https://www.tevb.or.jp/jp/kojinjoho_tokkishiyu_0122.doc

- (2) 「公益財団法人東京観光財団 サイバーセキュリティ基本方針」及び「公益財団法人東京観光財団 サイバーセキュリティ対策基準」の趣旨を踏まえ、サイバーセキュリティの確保に取り組むこと。

また、委託業務に係る情報の保管及び管理に万全を期するため、委託業務の実施に当たって以下の事項を遵守しなければならない。

ア. アクセスを許可する情報に係る事項

受託者は、アクセスを許可する情報の種類と範囲、アクセス方法について、業務着手前に財団から承認を得ること。

イ. システム要件に係る事項

受託者は本委託業務に係るシステム及びネットワークの保守に必要な不正プログラム対策、不正アクセス対策等を行うものとし、使用するソフトウェア（OS、ミドルウェア、データベース、ウィルス対策ソフト等）は、委託期間において、常に最新のセキュリティパッチを適用すること。

- ウ. 受託者は、財団又は東京都が実施するセキュリティ診断（リスク評価、脆弱性診断、改ざん検知等）に協力すること。ただし、診断の結果の対応については、別途財団と受託者で協議し決定する。

- (3) 本件において取り扱う個人情報について、特に以下の事項に留意すること。

ア. 当財団職員を含め、本事業の遂行にあたる関係者の氏名/メールアドレス など

- イ. 他の情報と容易に照会でき、個人を識別可能な情報（IP アドレスなど）も同システムに格納されている場合においては、同様に個人情報とみなす。

- (4) 本事業の遂行にあたり第 8 により財団に承諾を得て一部業務を再委託させる事業者においても、当該事業者が当事業における個人情報を扱う場合は、「個人情報に関する特記仕様」にある事項を遵守させること。また、以下のいずれかを取得している事業者（あるいは今後取

得予定である事業者)であることが望ましい。

- ア. 一般財団法人日本情報経済社会推進協会 (JIPDEC) が運用する ISMS 適合性評価制度における ISO/IEC27001 と同程度の認証
- イ. 一般財団法人日本情報経済社会推進協会 (JIPDEC) の認定するプライバシーマークと同程度の認証

1.3 支払方法

受託者への支払は、委託完了届等による財団担当者の検査終了後、受託者からの支払請求書に基づき 30 日以内に委託料を一括で支払うものとする。ただし、機能開発を行う上で必要となるクラウドサービスの利用完了分について、財団の承諾を得た場合は四半期末の支払いも可とする。なお、クラウドサービス等従量によって金額が異なるサービスを利用する場合については、実際の利用料に応じて精算するものとする。

1.4 契約更新について

- (1) 本委託業務にかかる契約は、受託者が良好な履行を行ったと財団が判断する場合、受託者との合意のもと、1年間を単位として最大2回まで本契約を更新することができる。更新を検討するに当たって財団において評価会を実施するため、別途業務報告書を提出すること。更新後の業務内容・規模については、本委託業務に係る契約期間内に別途提示する。
- (2) 契約更新にあたっては、当該年度における東京都予算が東京都議会において委託契約前に可決・成立するとともに、財団収支予算が財団評議員会で承認された場合において、確定するものとする。
- (3) 契約満了もしくは契約解除に伴って発生する新規受託業者への業務引き継ぎに関しては、契約期間中の業務履行に支障をきたさないことに留意すること。また、新規受託業者が本システムの更新・運営管理を円滑に進めるために必要な各種情報の提供を行うこととし、対応は契約期間終了後においても速やかに行われること。上記対応が困難な場合は、契約期間中に合理的な理由を示した上で財団と協議を行い、解決策を策定すること。
- (4) 契約満了もしくは契約解除により新規受託業者への業務引き継ぎが完了した場合には、財団の承認を得た上で、業務に関する情報、データ、資料等は適切に破棄・消去すること。

1.5 その他

- (1) この契約にかかる費用は、特に仕様書に記載のあるものを除き、すべて契約金額に含むものとする。
- (2) 感染症等の感染拡大や、天変地異、政治状況の劇的な変化等により、本事業を中止する場合がある。その場合は契約書第 17 条に則り履行完了部分に対して代金を支払うものとし、手配事項のうちキャンセルポリシーが定められているものについては別途そのポリシーに従い代金を支払う。
- (3) 本仕様書に記載のない事項及び疑義がある場合は、財団と事前に協議すること。
- (4) 財団は必要に応じて本契約に係る情報(受託者名・契約種別・契約件名及び契約金額等)を公開することがあるが、受託者はこれを了承するものとする。
- (5) 本仕様書に定める委託内容の最終的な履行にあたっては財団と協議のもと進めること。
- (6) 本契約は、令和6年度東京都予算が東京都議会において委託契約締結前に可決・成立し、令和6年度の財団収支予算が令和6年3月31日までに財団評議員会で承認された場合において、令和6年4月1日に確定するものとする。

1.6 問い合わせ先

公益財団法人東京観光財団 総務部ビジターズインフォメーション課
電話 03-5579-2675