

仕 様 書

1 件名

令和6年度東京観光案内AI コンシェルジュ機能開発及び保守運営等業務委託

2 目的

東京観光情報センターでは国内外からの旅行者に対し、チャットや通話等を用いて、利用者が自宅や旅行先など好きな場所からリアルタイムで観光案内を受けられるオンライン観光案内サービスを提供している。

本事業ではチャットボット及び音声 AI による観光案内機能を搭載した AI コンシェルジュ機能を開発し、生成 AI を活用して利用者の多様なニーズに対応し、きめ細やかな情報を提供することで、都内全域の魅力を伝え、旅行者のさらなる満足度の向上及び利便性の向上に繋げることを目的とする。

3 契約期間

令和6年4月5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 定義

(1) コンシェルジュ

東京観光情報センターで案内業務を行うスタッフ

東京観光情報センター <https://www.gotokyo.org/jp/plan/tourist-info-center/index.html>

(2) AI コンシェルジュ

本事業で構築するチャットボット機能・音声 AI 機能を総称して AI コンシェルジュという。

(3) 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）を入力する現行のデータベースをいう。

(4) レコメンド機能

財団が別途開発予定の、生成 AI を活用した過去事例やウェブサイト等からコンシェルジュが対応方法を検索し、参考にするための機能をいう。

6 業務委託内容

(1) 事業計画

履行にあたっては、契約後すみやか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) スケジュール

別紙1「AI コンシェルジュのシステム開発スケジュール（案）」を参照し、令和6年11月から一般ユーザーが利用できるように、全体のスケジュールを策定し、適切に進行管理を行うこと。

(3) 全体機能構築

ア. 以下の機能を含む AI コンシェルジュ機能全体（以下「本システム」という。）の企画・構築

を行うこと。構築にあたっては、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。

- ① チャットボットによる観光案内機能
- ② 音声とアバターによる観光案内機能

イ. 国内外の観光客からの問い合わせに対して 24 時間 365 日対応すること。

ウ. 観光客が利用する際に会員登録やアプリのダウンロードなどを行わずに簡易に参加できる仕組みとすること。

エ. 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

オ. AI コンシェルジュの回答案の作成を行うこと。

- ① 作成にあたっては、生成 AI が事前に参照する WEB サイトは自治体や観光協会の公式サイト (GO TOKYO 等) に限定するなど不正確な内容、偏った内容、著作権に抵触する内容等が含まれないよう、十分に注意して運用すること。外部サービス等の利用及び連携時は、当該連携先とのやりとりを含め、受託者が直接対応すること。
- ② 東京の観光に関する質問に十分回答できるように事前に必要な情報収集を行うこと。またその内容を定期的に見直し情報更新や内容の充実を図ること。
- ③ 東京の観光に関する回答のための情報収集を最優先とするが、観光に関することであつ簡易な質問であれば全国に関する質問にも回答できるように情報収集すること。
- ④ 東京の観光案内に関する想定問答集 (以下「FAQ シート」という。) を作成し、財団の承認を得た上で、本システムに取り込むこと。また、適宜その内容を見直し情報更新や内容の充実を図ること。
- ⑤ 事前にコンシェルジュにヒアリングを行い、旅行者のニーズや問い合わせ内容の傾向などを把握した上で FAQ シートの作成を行うこと。なお、コンシェルジュへのヒアリングの日時などについては財団が調整を行う。
- ⑥ 将来的に、財団が別途構築するレコメンド機能システムから提供される想定問答集原案を FAQ シートにも反映すること。その際にシステム連携や調整が必要となった場合は柔軟に対応すること。
- ⑦ 回答案は単なる WEB 検索結果の表示にならないようにすること。
- ⑧ 質問者の属性やニーズに応じて回答すること。
- ⑨ 質問に対して、必要に応じて複数の選択肢も提示できるようにすること。
- ⑩ 目的が明確ではない質問に対して、質問者の隠れたニーズを深掘りするために再質問をすること。
- ⑪ 正確な回答が困難な質問に対して、曖昧な回答や間違った回答をしないよう制御プロンプトを設けること。
- ⑫ 生成 AI を活用して、可能な限り自然で親しみのある受け答えをすること。

カ. 回答案を元に生成 AI が最適な回答を行えるシステムとすること。また、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。

- ① 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。
- ② 誤った回答があった場合は正しい情報に修正すること。
- ③ 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、月に 1 回以上財団に報告を行うこと。
- ④ 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。

- キ. 画面のレイアウトや色味等詳細については財団の承認を得た上で決定すること。
 - ク. スマートフォン、PC、タブレットなどの複数のデバイス使用に対応することとし、デバイスに合わせたレスポンス対応を行うなど、利用者が快適に操作できるようにすること。
 - ケ. システム及び生成 AI・音声 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。
 - コ. 機能開発にあたっては拡張性をもたせること。
 - サ. 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。
 - シ. 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。
 - ス. ユーザーの同時接続可能数
同時接続可能数は、1,000 ユーザー程度とする。
 - セ. 月間利用想定数
4 言語 5 種類×1 日 20 件×30 日間=月間 3,000 件程度の利用を想定する。
利用数に応じて経費が変動する場合にはその単価を事前に提示することとし、利用数及び費用について毎月報告すること。
- (4) 対応言語
- ア. 日本語・英語・中国語 (繁体字・簡体字)・韓国語
 - イ. 将来的に上記以外の言語も対応可能となるように汎用性のあるシステムを構築すること。
- (5) 利用規約
- 利用規約を対応言語毎に作成し利用者に提示すること。
- (6) チャットによる観光案内機能構築及び運用
- ア. 国内外の観光客からの問い合わせにチャットボットで対応できる機能を構築すること。
 - イ. 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。
 - ウ. 地名・固有名詞などについて東京や観光に関する定型的なものや独特のものがあれば事前に登録しておくなど間違った情報を提供しないための工夫を行うこと。
 - エ. 東京都の定める「国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針」(<https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/tourism/signs/>) を参照の上、表記の統一を図るとともに、対象国の利用者に向けた適切な表現となるようにすること。
 - オ. 下記 (8) に定めるユーザーテストを実施した上で運用開始すること。開始時期については別紙 1 を参照して十分な準備を行い、財団の承認を得た上で決定すること。
- (7) 音声とアバターによる観光案内機能構築
- ア. (6) で構築した機能を拡張し、国内外の観光客からの問い合わせに音声とアバターで対応できる機能を構築すること。ユーザーは (6) と同一の画面で利用できるようにすること。
 - イ. 音声案内に加えてチャットボットでも情報提供できること。
 - ウ. 音声 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。
 - エ. 地名・固有名詞などについて東京や観光に関する定型的なものや独特のものがあれば事前に登録しておくなど間違った情報を提供しないための工夫を行うこと。
 - オ. 東京都の定める「国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針」(<https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/tourism/signs/>) を参照の上、表記の統一を図るとともに、対象国の利用者に向けた適切な表現となるようにすること。
- (8) ユーザーテストの実施

- ア. ユーザー満足度の高いAI コンシェルジュとするため本システム内のコンテンツ、機能、動作等について、東京都デジタルサービス局が策定したユーザーテストガイドライン (https://shintosei.metro.tokyo.lg.jp/ut_g_v2/) を参考に、ユーザーリサーチ、プロトタイプング及びユーザビリティテストの3回のテスト（以下「ユーザーテスト」という。）を受託者が主体的に行うこと。ユーザーテストに必要な環境や費用は本委託費に含める。
- イ. 上記（7）については令和7年度以降の運用開始を予定しているため、本ユーザーテストについても翌年度に実施することとする。
- ウ. テスト結果について取りまとめ報告すること。また、不具合や改善が必要な箇所について対応策を提示し実施すること。
- (9) WEB ページの修正・更新
- ア. オンライン観光案内及び AI コンシェルジュの利用促進並びに各システムページへの誘導を目的として、以下のページの修正・更新を行うこと。
- オンライン観光案内WEB ページ（東京の観光公式サイト GO TOKYO 内）
<https://www.gotokyo.org/jp/plan/online-tourist-guide/index.html>
- なお、WEB ページのアップロードとサーバー維持は同サイトの委託事業者（以下「WEB 委託事業者」という。）が行い、それに要する費用は、本委託費には含まない。
- イ. 作成言語
言語は日本語・英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語・フランス語・スペイン語・ドイツ語・イタリア語・タイ語の10言語で作成すること。外国語については、東京都の定める「国内外旅行のためのわかりやすい案内サイン標準化指針」（<https://www.sangyorodo.metro.tokyo.lg.jp/tourism/signs/>）を参照の上、表記の統一を図るとともに、対象国の利用者に向けた適切な表現となるよう、該当言語を母国語とする者又は同等レベルとする者から監修を受けること。
- ウ. デザイン
利用者がオンライン観光案内及びAI コンシェルジュの内容を理解し、各サービスのアクセス増加につながるような魅力的なビジュアルにすること。デザイン制作にあたっては、現行のオンライン観光案内WEB ページを参考にしながら、写真やグラフィックを効果的に用いること。デザインは各サービスのシステムページに誘導させるためのバナーを含み、利用者が容易に利用開始できるものにする。なお、それらの手配については受託者が行い、著作権料使用料等についても受託者が負担すること。また、利用説明のイラスト及びFAQ（よくある質問）は必ず制作すること。
- エ. 入稿データ（メイン画像及び本文領域）等の規格
WEB 委託事業者とも調整の上、適切なデータを納品すること。
- ・拡張子は特に指定なし（CMS 取り込みは jpg ・入稿素材が異なる場合は変換して取り込み）
 - ・画像サイズ：メインビジュアル：横 1920px 以上
本文領域：横 950px 以上
- オ. 校正
財団より校正を受けること。校正回数は3回とする。
- (10) 分析・改善
- ア. 利用者の属性や質問内容の傾向、満足度等を把握できるようにすること。また、それらをデータとして蓄積し、分析すること。
- イ. 上記アの分析結果をもとに回答内容の質の向上や利用者の満足度向上につなげるための改善や工夫を行うこと。

ウ. 蓄積したデータは、財団が任意のタイミングで閲覧できるようにすること。また、データに検索機能を付け任意の情報を取得できるようにすること。

(1 1) 報告

リリース後は以下の項目を含む利用実績報告書を毎月取りまとめ財団に報告すること。

- ア. 言語別、時間別の利用者数
- イ. 利用者属性（国や利用デバイス分析など分かる範囲内で可）
- ウ. 問い合わせ傾向分析
- エ. その他、今後の本システム運用にあたって有効と思える情報やデータ

(1 2) 保守・運用

「別紙2_定義事項一覧」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。

11 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。

12 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_jimutoriyokou.pdf

**

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

- (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、委託完了後の財団担当者による検査終了後、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

- (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よう留意すること。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ります。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) 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。
- (4) 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。

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