

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
事業者選定（プロポーザル方式）実施要領

1 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。現在のインバウンド回復期において、旅マエ・旅ナカで気軽に問い合わせ可能なオンライン観光案内の需要は増加傾向にあり、問い合わせ内容もより幅広い内容へ日々変化している。

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、きめ細かく観光情報を提供することで、都内全域の魅力を伝え、旅行者の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。

については、標記事業における委託事業者をプロポーザル方式で募集し、最適な企画を提案した事業者を選定する。

2 委託内容

仕様書の通りとする。

3 事業提案上限額

金 30,000,000 円也

※上記金額は、消費税等を含む総額とする。

4 契約の履行期間

令和 6 年 4 月 5 日から令和 7 年 3 月 31 日まで

5 選考について

選考については以下の手順及び日程で行う。

※（6）の一部及び（7）を除き、全てビジネスチャンスナビ（以下「BCN」という。）を通じて行う。

（1）公募開始及び希望申出受付開始

令和 6 年 2 月 22 日（木）

（希望申出方法については、公益財団法人東京観光財団（以下「財団」という。）

ホームページ「契約情報」を参照のこと）

- (2) 公募締切
令和6年2月29日(木) 正午まで
- (3) 企画審査会への指名通知
令和6年3月1日(金)
- (4) 実施要領及び仕様書に関する質問の受付期間
令和6年3月1日(金) から令和6年3月5日(火) 正午迄
- (5) 実施要領及び仕様書に関する質問への回答
令和6年3月8日(金) (予定)
- (6) 企画提案書及び見積書等の提出期限 ※データはBCNを通じて提出のこと。
令和6年3月15日(金) 正午迄(必着)
- (7) 企画審査会実施日
令和6年3月27日(水)
- (8) 審査結果の通知
令和6年4月3日(水) (予定)

6 企画審査会について

- (1) 実施日 令和6年3月27日(水)
- (2) 実施方法
 - ・応募者(1社3名以内)のプレゼンテーションとする。
 - ・オンライン企画審査会 ※Zoomを利用予定
 - ア 1社あたりプレゼンテーション20分・質疑応答20分を予定。
 - イ 開始時刻等詳細については別途事務局よりメールで通知する。
- (3) 企画審査会当日 開始時刻に遅れた場合は失格とする。

7 企画審査会に必要な提出物と提出方法

※下記に示すものを、データはBCNを通じ、印刷物は郵送または持参にて提出のこと。

- (1) 提出物
 - ア 企画提案書
原則下記に指定する項目の順番にて、A4用紙横(文字サイズ10.5ポイント以上)にて、頁番号を付して作成すること。
 - ① 全体運営スケジュール及び実施体制
 - ・仕様書の内容を盛り込んだ全体スケジュール。仕様書別紙1を参照し、令和6年度のスケジュールを提示すること。全体スケジュールには、開発及びリリースに関わる内容のほか、運用保守計画、ユーザーテスト計画も含めて記載すること。
 - ・仕様書の内容を円滑に実施するための実施体制図。全体管理者及び主要担当者におけるシステム構築及び運用保守の経験有無も明記すること。また、外部委託する場合は、委託先会社名を明記すること。

②事業全体についての考え方

- ・事業全体の捉え方、狙いと実施効果、将来的なデータ活用イメージ等を明記すること。
- ・生成 AI を活用したチャットボット機能開発及び保守運營業務の実績等、本事業を遂行するうえでの応募者の強み。

③システム構築・機能

- ・システム構築及び機能の提案をすること。具体的なインフラ構成、クラウドサービスの提案も含めること。
- ・チャットによる観光案内機能と、音声アバターによる観光案内機能の各フェーズにおいて搭載機能や仕組み等を図式や画像を使って視覚的にわかりやすく記載すること。
- ・利用者が最初にアクセスする画面や質問と回答をやりとりする画面等、基本的な操作に関する画面のサンプル画像を記載すること。
- ・セキュリティ対策を考慮し、安全かつ確実なシステム構築の提案をすること。
- ・機能構築に際して有効となるデータ類を提案すること。
- ・今後の機能拡大にも対応し得る、拡張性も踏まえた提案をすること。
- ・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ついて、学習データの引き継ぎを含めて内容や方法を提案すること。

④生成 AI の活用

- ・生成 AI の活用可能性とリスクを明記し、リスク回避のための対策を提案すること。
- ・利用者の属性による回答や、目的が明確でない質問に対する再質問、回答が困難な質問に対する回答等に関する具体的な回答イメージを記載すること。
- ・東京の観光に関する質問に回答するために必要な情報の収集方法、システム更新方法、情報精度のチェック体制を提案すること。
- ・FAQ シートのサンプルを作成し、リリースまでに必要な想定項目数を提案すること。
- ・連携する外部サイトの具体的な WEB サイト名を提示すること。

⑤ユーザーテスト

- ・実施時期、実施方法、実施フローを提示すること。

⑥オンライン観光案内及び AI コンシェルジュの WEB ページ作成

- ・日本語ページのイメージを 2 案程度提案し、デザインのポイントを提示すること。

⑦データ分析・改善

- ・利用者の属性や質問内容の傾向、満足度等の収集方法と活用方法を提案すること。

イ 類似実績【様式 1】

過去 3 年以内の本企画の内容に類似した実績について記載すること。

※企画提案書に添付する類似実績には応募者が特定できる事項を記載しないこと。

記載があった場合は、失格となる場合があるため注意すること。

ウ 見積書【様式2】

- ・見積総額を明記すること。見積総額は消費税等の諸税を含んだ金額とする。
- ・仕様書の項目に沿って、可能な限り詳細な内訳金額を記載すること。
- ・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は、その単価を明記すること。
- ・初期構築に係る費用とランニングコストは明確に分けて記載すること。
- ・見積書（データ）とは別に、見積金額（税抜）を BCN に期限までに所定欄に入力すること。
- ・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。キャンセルポリシーが定められている手配事項がある場合、その条件を（見積）備考欄に明記すること。

(2) 印刷物の提出部数と提出体裁

提出物	社名及びロゴ	会社印	提出部数
ア 企画提案書 ※合わせて1冊の形状とし、左上をクリップで留めたもの（製本、ステープル留め等不可）	あり	なし	1部
	なし	なし	4部
イ 見積書	あり	あり	1部
	なし	なし	4部
ア・イのデータ（自社名・会社印あり/なし） 各1部（BCN経由）			

※上記に指定のあるものを除き、自社名及びロゴマーク等は一切記入しないこと。

(3) 印刷物の提出方法及び提出場所

ア 提出方法

郵送または持参とする（宅配便不可）。

イ 提出先（宛先）

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

〒162-0801 東京都新宿区山吹町346番地6 日新ビル6階

※提出物の封筒等に「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企画審査会資料」と朱書すること。

(4) 注意事項

提出期限までに提出物が届かない場合、また BCN でのデータ提出がない場合は、企画審査会への参加を辞退したものとみなす。

8 選考の評価ポイント

企画審査会においては、財団が別途定める「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事業者選定企画審査会 審査要領」に基づき、選考する。評価のポイントについては、以下の通りとする。

- (1) 全体運営スケジュール及び実施体制
 - ・全体スケジュールは適切かつ効果的か。委託業者決定後からシステム運用開始まで、現実的なスケジュールの提案がなされているか。
 - ・仕様書の内容を円滑に実施するための実施体制となっているか。
 - ・安定稼働を行えるような保守管理計画となっているか。
- (2) 事業全体についての考え方
 - ・事業全体の捉え方、狙いと実施効果、取組姿勢等は本事業の目的・意図を理解した提案となっているか。
 - ・自社の強みが活かされた提案となっているか。
- (3) システム構築・機能
 - ・仕様書6（3）から（10）を満たした内容となっているか。
 - ・利用者が使いやすいインターフェースとなっているか。
 - ・セキュリティ対策を考慮し、安全かつ確実なシステム構築の提案がなされているか。
 - ・システムの引き継ぎ及び拡張性を考慮した提案となっているか。
- (4) 生成 AI の活用
 - ・AI コンシェルジュの回答イメージは適切なものか。
 - ・回答に必要な情報収集、システム更新、更新方法、情報精度のチェック体制は具体的かつ現実的な提案となっているか。
 - ・生成 AI の活用にあたってのリスクや懸念点を明記し、リスク回避のための対策は含まれているか。
- (5) ユーザーテスト
 - ・ユーザーテストの実施目的を理解し、実施時期や方法が具体的かつ現実的な提案となっているか。
- (6) オンライン観光案内及び AI コンシェルジュの WEB ページ作成
 - ・オンライン観光案内及び AI コンシェルジュの利用促進に繋がるような魅力的なビジュアルが提案されているか。
- (7) 分析・改善
 - ・利用者の属性や質問内容の傾向、満足度等の把握・分析に関する手法は適切で、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提案となっているか。
- (6) 類似実績
 - ・過去3年以内に本企画の内容に類似した実績があるか。
- (7) 価格の妥当性
 - ・提案価格は妥当か。また、経費内訳それぞれに内容の妥当性はあるか。

9 選考結果の通知について

全ての応募者に対し、選考結果を BCN を通じ通知する。なお、審査内容にかかわる質問については一切受け付けない。

10 質問等

- (1) 仕様書及び委託事業者選定に関する質問については、質問受付期間中 BCN を通じ受け付ける。
- (2) 質問内容については、全て財団事務局で取りまとめた上で、指名通知を受けたすべての事業者に対し BCN を通じ一斉に回答する。

11 その他

- (1) 企画提案応募に係る費用については、全て応募者の負担とする。
- (2) 応募書類等に関しては一切返却しない。
- (3) 応募を辞退する場合は、提出物の提出期限前日までに BCN にて辞退の手続きを行うこと。
- (4) 採用された企画内容は別途特記仕様書に定め、当該企画を提出した見積の範囲内で実施するものとする。
- (5) 本事業は令和6年度東京都予算が東京都議会において委託契約前に可決・成立し、令和6年度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ることを前提とするものである。

12 本件の問い合わせ先

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

〒162-0801 東京都新宿区山吹町346番地6 日新ビル6階

電話：03-5579-2675