

## 機能要件一覧表

通番	カテゴリ	要件	要求区分	対応状況	備考
1	基本要件	過去3年以内に国または地方公共団体において導入実績があり、ホスティング環境（またはASPサービス）による自治体サイトへの導入実績を有すること。	必須		
2	基本要件	以下のブラウザの最新版で利用可能であること。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・Internet Explorer   ・Microsoft Edge</li> <li>・Google Chrome       ・Mozilla Firefox</li> <li>・Safari（iOS版、iPadOS版、MacOS版）</li> </ul>	必須		
3	基本要件	利用ログやQAデータ等のアプリケーションデータが日本国内のデータセンターで管理され、当該データの利用契約に関連して生じる一切の紛争は、日本の地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とするものであること。	必須		
4	基本要件	管理者用マニュアルおよび市民向けの利用案内を作成すること。	必須		
5	基本要件	チャットボットのキャラクターアイコンを任意の画像に変更できること。	必須		
6	基本要件	チャットボットのキャラクターアイコンが、質問や回答の内容に応じて表情豊かに変更できること。 （例：上手く答えられなかった場合に申し訳なさそうな表情の画像になる）	任意		
7	基本要件	利用者の質問に対して迅速なレスポンス速度を有すること。 （原則3秒以内）	必須		
8	基本要件	コミュニケーションアプリ（LINE等）のリッチメニューからSNSブラウザで起動することができ、SNSブラウザ上での動作が保証されていること。	必須		
9	表示・入力機能	亀岡市ホームページ上に常にアイコンが表示され、画面スクロールに対してアイコンが追従できること。	必須		
10	表示・入力機能	トップページ以外の各ページにもアイコンを表示できること。	任意		

## 機能要件一覧表

通番	カテゴリ	要件	要求区分	対応状況	備考
11	表示・入力機能	パソコン・スマートフォン・タブレットの各環境からの利用に対応していること。 (スマートフォン及びタブレット環境においては、縦表示・横表示の両方に対応していること)	必須		
12	表示・入力機能	利用者が使用しているデバイスの画面サイズやOS・閲覧ブラウザに応じた最適な画面構成が表示できること。 (レスポンシブWebデザインに対応していること)	必須		
13	表示・入力機能	チャットボットが別ウィンドウで起動し、ホームページと同時に閲覧できること。 (同一タブ内で小窓表示されるものでも可)	必須		
14	表示・入力機能	スマートフォン及びタブレット環境において、ピンチアウト等による画面の拡大表示が可能であること。	任意		
15	システム管理	システム管理機能の利用に際して特別なアプリケーションを必要とせず、対応ウェブブラウザから利用可能であること。	必須		
16	システム管理	システム管理機能の利用に際して部署または職員個人単位で個別にID・パスワードを付与し、管理用ユーザーのアカウントを作成できること。	必須		
17	システム管理	システム管理機能の利用に際して部署または職員個人単位で操作権限の設定が可能であること。	必須		
18	システム管理	精度向上に寄与する統計レポート情報(質問内容、アクセス数、回答率、満足度、回答不可情報等)が取得できること。取得方法はシステム管理権限を持つアカウントによるオンライン操作またはサービス事業者によるデータ提供のいずれかとする。	必須		
19	システム管理	統計レポート情報を自動的に表グラフ等で整理・表示する機能があること。	任意		
20	システム管理	質問内容等に関するログ情報の出力が可能であり、最低1年間はシステム上に保存されていること。	必須		

## 機能要件一覧表

通番	カテゴリ	要件	要求区分	対応状況	備考
21	システム管理	システム管理機能に対して複数のアカウントで同時にログインし、データのメンテナンス作業を実施できること。	必須		
22	システム管理	システム管理機能を通じて、各ユーザーの権限に応じてQAデータの管理(追加・修正・削除等)が容易かつ迅速に実施でき、初期構築完了後においても数量・カテゴリ等の制限なく管理が可能であること。(本市独自のQAに係る管理作業を含む)	必須		
23	システム管理	システム内のQAデータをCSV形式やエクセル形式のファイルなどによりインポート・エクスポートできること。	必須		
24	システム管理	時期限定の質問と回答(例: コロナ禍において実施された特別定額給付金)について、予め日時を設定した状態で準備し、その設定に合わせて公開できること。	必須		
25	問い合わせ対応	利用者の質問に対して、表記ゆれや略語・同義語・簡単な誤字脱字に対応できること。(例: 「国保」⇔「国民健康保険」、「市民税」⇔「市税」⇔「住民税」など)	必須		
26	問い合わせ対応	問い合わせや回答については、日本語で作成したQAデータに基づいて英語・中国語(繁体字・簡体字)・韓国語の3カ国語に対する多言語対応が可能であること。	必須		
27	問い合わせ対応	上記No. 26のほか、イタリア語・フランス語・スペイン語・ポルトガル語・フィリピン語(タガログ語)・ベトナム語の各言語に対しても多言語対応が可能であること。	任意		
28	問い合わせ対応	チャットボットの利用中に、プルダウンメニュー等によって表示言語を操作・変更できること。	任意		
29	問い合わせ対応	回答に際してJPG形式・PNG形式等の汎用的な画像ファイルを活用できること。	任意		
30	問い合わせ対応	回答に際してPDF形式のファイルを活用できること。	任意		

## 機能要件一覧表

通番	カテゴリ	要件	要求区分	対応状況	備考
31	問い合わせ対応	利用者が質問を自由なテキスト形式で入力できること。	必須		
32	問い合わせ対応	大まかな分野やよくある質問など、一定の選択肢がチャットボット起動時に提示できること。	必須		
33	問い合わせ対応	質問の内容に対して選択肢を提示し、利用者が選択できること。	必須		
34	問い合わせ対応	表示される選択肢が、1度だけでなく何度でも選択して操作できること。	必須		
35	問い合わせ対応	質問の入力途中に予測される候補が表示されるサジェスト機能があること。	必須		
36	問い合わせ対応	利用者が回答に対する満足度などを評価できる仕組みがあること。	必須		
37	セキュリティ	システムと利用端末の間の通信は暗号化通信とすること。	必須		
38	セキュリティ	使用するサーバについては、アクセス経路をホームページサーバーからに限定する等、ウイルス対策等を含むセキュリティ対策を実施すること。	必須		

## 機能要件一覧表 記入要領

### 【要求区分】

#### ①要求区分が「必須」となっているもの

必須項目は絶対要件であるが、実現の可否については以下の3つの区分で記入すること。

- ◎ : 本業務の委託費用内で実現可能な場合(パッケージ標準・オプション機能・カスタマイズなどの内容は問わない)
- : 代替案により本業務の委託費用内で実現可能な場合(備考欄に代替案の実現方法を記入すること)
- △ : 本業務の委託費用内では実現できないが、別途カスタマイズによって対応可能となる場合  
(この場合、カスタマイズに要する概算費用についても示すこと)
- × : システムとの兼ね合いなどにより、実現不可能と考える場合(備考欄にその理由を記入すること)

#### ②要求区分が「任意」となっているもの

任意項目は絶対要件ではなく、実現の可否については以下の3つの区分で記入すること。

- ◎ : 本業務の委託費用内で実現可能な場合(パッケージ標準・オプション機能・カスタマイズなどの内容は問わない)
- : 代替案により本業務の委託費用内で実現可能な場合(備考欄に代替案の実現方法を記入すること)
- △ : 本業務の委託費用内では実現できないが、別途カスタマイズによって対応可能となる場合  
(この場合、カスタマイズに要する概算費用についても示すこと)
- × : システムとの兼ね合いなどにより、実現不可能と考える場合(備考欄にその理由を記入すること)

#### ③その他

※1つの項目内の要件で、一部のみ実現不可能な部分がある場合は「×」を記入すること。

※本業務の委託費用内で、各項目に対して提案などがある場合は備考欄に記入すること。

※備考欄に記入しきれない場合は、別紙(様式任意)によって代えること。