

「神戸市多言語 AI 観光案内チャットボット推進事業」にかかる仕様書

1. 事業名

「神戸市多言語AI観光案内チャットボット推進事業」

2. 事業目的

神戸市は、国内外からの旅行者に対し、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よう、生成AIを活用した多言語対応のAI観光案内チャットボットを開発します。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、神戸市全域の魅力を伝え、旅行者の満足度の向上および利便性向上につなげることを目的とします。

3. 履行期間

契約締結日から令和7年2月14日まで

※開発に関わる期間は、契約締結日から納品検査日（令和7年2月14日）とし、ユーザーテスト期間を経て令和6年度内の一般公開を想定している。

※令和7年度以降の保守・運用については今回の委託期間には含めず、別途令和7年度予算の成立を以て委託契約を締結することを予定している。

4. 実施内容

本事業は、下記のとおり多言語AI観光案内チャットボットの開発を行うものとする。

（1）多言語AI観光案内チャットボットの基本事項

①対応言語

日本語、英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語を必須とし、その他の言語についても自動翻訳対応で旅行者が多言語での案内を受けられるものとする。

②サービス内容

神戸市内の観光名所、交通手段、宿泊施設、飲食店、イベント情報など、観光の基礎情報となるデータを神戸市や神戸公式観光サイト等の掲載情報と連動させ、正確な情報提供を可能とすること。また、ファミリー、ビジネス客、はじめての旅行等、旅行者のニーズに合わせた観光プランやおすすめルート等を提示できるものとする。

③アクセス方法

旅行者が自身のスマートフォンやタブレット等からWebブラウザ上で簡単にアクセスできるものとする。

（2）システム要件

①AI要件

・自然言語処理技術により、文脈を理解し、異なる意味合いの単語に対しても適切な対応が可能なものとする。

- ・質問に不明点がある場合は、聞き返しの補足質問を行う等、より適切な回答に導くこと。

②入力表示機能

- ・パソコンだけでなく、スマートフォン、タブレット等にも最適化されたUI/UX設計を行うこと。
- ・情報の検索と回答は、Webブラウザ上でチャット形式で行えるようにすること。

③問い合わせ対応機能

- ・個別の利用者からの質問に対する応答数に制限を設けないこと。
- ・テキスト以外にも画像やURL等を活用し、応答できるようにすること。
- ・当局が指定する情報以外は応答しない等、混乱を招く可能性のある不要な情報提供を行わないようにすること。

④管理者機能

- ・管理画面をWebブラウザ上で簡単に操作でき、アクセス数や問い合わせ内容を容易に確認できること。
- ・特定の観光情報の登録や不要な情報の削除等を管理者が個別に行えること。

⑤セキュリティ要件

- ・個人情報保護法に準拠し、通信の暗号化、アクセス制御、データの匿名化を実施すること。
- ・システムへの不正アクセスを検知、防御できる対策がなされていること。

⑥デザイン要件

- ・表示されるチャットボットは、旅行者が直感的でわかりやすいデザインとすること。
- ・デザインは変更可能なものとすること。

⑦入力データ要件

- ・当局から提供される情報とすること。
- ・当局が業務上必要だと承認し、外部サイト等が使用許可を認めている外部情報とすること。
- ・利用者が入力した内容が生成AIサービスの学習に無断で用いられないよう適切な措置を行うこと。
あらかじめ入力内容が学習に用いられない設計にすることが望ましいが、困難な場合は利用者に対し事前に利用承諾を得る等の対応をとること。
- ・その他、当局が認めた情報とすること。

(3) PDCAサイクルの導入

①データ収集と分析

チャットボット内で多く質問された内容を自動的に収集・分析し、頻出する質問や回答の精度を評価することで、継続的な改善が可能な仕組みを構築する。

また、下記のデータ収集が可能なものとする。

- ・日別、月別のチャットボットアクセス数と問い合わせ内容
- ・平均応答時間
- ・アクセスユーザーの属性状況

※チャットボット利用前に簡単な属性情報の入力を想定

②回答内容の改善

- ・チャットボットからの回答に対し、ユーザーが「良い／悪い」の評価をつけられるようにし、属

性情報と評価結果からAIが自動的に応答制度を向上できるようにし、その際、恣意的な評価による特定情報への偏りを避ける仕組みを設けること。

(4) その他

- ・ 管理者向けに、サービスを運用する上で必要な「運用マニュアル」を作成すること。
- ・ 利用者向けに、実サービスのチャット上で利用方法を確認できる「ヘルプ」機能を設けること。
- ・ 運用開始前にテスト期間を設け、その期間については当局と協議すること。

5. 報告

- ・ 事業についての進捗報告は随時行うこと。
- ・ 事業実施後に、実施内容について資料にまとめて報告を行うこと。
- ・ 報告内容について、当局が不足と判断した場合には修正を指示することがある。修正後の提出も契約期間内に終わらせるようにすること。

6. 業務実施にあたっての留意事項

- (1) 委託事業の開始から終了までの間、事業実施方法や進捗状況の確認等、事業の円滑な実施を行うために、定期的に連絡調整を行うこと。
- (2) 本契約業務によって知り得た情報及び個人情報、通常秘密とされる企業情報をこの事業の目的外に使用しないこと。なお、委託期間終了後も同様とする。
- (3) この業務委託により生じた著作権（著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 27 条及び第 28 条の権利含む）については、原則として当局に帰属させるものとする。
- (4) 本業務に用いた資料及び計算根拠等は全て明確にしておき、当局からの要求があった場合は速やかに説明、報告できるようにしておくこと。
- (5) 本業務の実施にあたり必要な手続き及び届出等（事業者への情報取得等）は受託者において行うものとする。
- (6) 本仕様書に定めのない事項及び業務遂行上疑義が生じた場合は、その都度、双方で協議の上、処理すること。

7. 問い合わせ先

一般財団法人神戸観光局 観光部 担当：新井・丹羽（にわ）
〒651-0087 神戸市中央区御幸通 6 丁目 1 番 12 号三宮ビル東館 9 階
電話：078-262-1904 電子メールアドレス：kiyomi_niwa@kcva.or.jp