

回 答 書

令和 4年 3月 8日
沖縄県文化観光スポーツ部観光振興課

令和4年度 Be. Okinawa 多言語コンタクトセンター運營業務仕様書に関する質問について
下記の回答欄にて回答する。

No.	項目	質問内容	回答
1	6 対応チャンネル (1) ②	インターネット通話について 令和4年度の受託業者が準備運用するアプリは、次年度以降に他社が引き継いだ場合には継続利用出来ないといけないのか。また、自社の既存開発アプリの場合、次年度以降の事業者が利用するとした場合、アプリ利用費用等は請求出来るのか御教授下さい。	対応チャンネル (1) ② インターネット通話について ・本事業は単年度事業のため、利用者の利便性を考慮し、受託事業者が変更となった場合でも円滑に事業継続が図られることを前提とする。また、現在はインターネット通話の無料アプリ等もあることから、自社開発アプリを次年度以降に提供する場合でも、無償譲渡とする。
2	7 企画提案内容 (6)	「台風・災害時における運用方法を構築すること。」とあるが、防災クラウドAPIと連携する運用で問題ないか。	企画提案内容 (6) チャットボット運用に関して ・企画提案内容 (5) を含め、実施可能な運用体制が構築できるのであれば、防災クラウドAPI等との連携提案も可能とする。
3	7 企画提案内容 (6)	「機械学習(自己学習)でのアップデートを適宜行う(以下省略)」について、チャットの応答状況(応答不可の自動検知)並びにユーザーからのアンケート結果などを入力する形式での精度向上を考えているが、問題ないか。 AIの自己学習の場合、大量の学習データ(数十万件以上)が必要で、現状のコールセンターの問い合わせ量のデータで自動学習させよ	企画提案内容 (6) チャットボット運用に関して ・導入効果が見込まれる提案であれば手法は問わないが、アンケート結果を利用する場合、事前に設問内容やサンプル数を県と協議する必要がある。また、機械学習の回答精度がデータ量に左右されることが無い運用方法を、平行して提案することも可能とする。

4	7 企画提案内容 (6)	<p>うとすると、返って精度が落ちてしまう恐れがある。</p> <p>「海外の利用状況などから、新たに追加可能なメッセージングアプリをボットのタッチポイントとして設定すること。」とあるが、WhatsApp、Kakao talkは現状サービス提供会社の制限で連携不可となっている。現時点でLINE, Messenger, WeChat、Whatsapp、Kakao talk以外の想定連携対象メッセージアプリはあるか。</p>	<p>企画提案内容 (6)</p> <p>チャットボット運用に関して</p> <ul style="list-style-type: none"> ・連携可能なメッセージングアプリについては参加事業者において提案を願いたい。
5	8 運営体制 (1)	<p>コンタクトセンターとしての条件を御教授下さい</p>	<p>運営体制 (1)</p> <p>受託者要件について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本業務を受託実施するにあたり、両拠点間において、運用連携が可能なコンタクトセンターシステム (CTI、データベース等) が導入整備され、運営体制が構築されている必要がある。
6	8 運営体制 (3)	<ul style="list-style-type: none"> ・総括責任者は、本事業専属責任者を在中させること。と記載あるが、他業務との兼任は認められないとの認識で相違がないか、また沖縄県内に常駐する必要があるのか御教授下さい。 ・県内情報提供者は、マルチタスク業務の経験を有する専属スタッフを配置する事。と記載があるが、複数名で対応する場合、稼働時間外は、他業務の対応は可能か御教授下さい。 	<p>運営体制 (3)</p> <p>要員体制について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・統括責任者 本委託事業の運営に支障を来すことがなければ統括責任者は兼任も可とするが、県内に常駐する必要がある。 ・県内情報提供者 委託業務は稼働時間 (運営時間: 9時~17時) 内に行うものとし、業務に支障を来すことが無い稼働時間外のスタッフィングに関しては、受託事業者側による判断で対応が可能である。