

様式5

機能要件回答書

会社名

回答欄の記載方法

○：対応可 △：代替案あり ×：対応不可
代替案がある場合は、追加記載事項に詳細を記載すること。

項番	区分	仕様	特記	回答欄	追加記載事項
(1) セグメント配信機能					
1	①	事前に、利用者に配信を希望する分野等（以下「セグメント」という。）の情報を登録してもらい、当市がセグメントを指定し、登録されている利用者に対してLINEのメッセージの配信を行えること。	【必須】		
2	②	セグメントの登録情報関係なく、友だち登録された利用者全員にメッセージを配信できること。	【必須】		
3	③	セグメントは、適宜、職員が追加・変更できること。	【必須】		
4	④	利用者のセグメントは、リッチメニュー上に「受信設定画面」などの方法で指定できること。	【必須】		
5	⑤	新たに当市公式LINEアカウントと友だちになった利用者にはセグメント登録を促せること。	【必須】		
6	⑥	利用者が登録しているセグメントについて利用者自らが変更できること。	【必須】		
7	⑦	メッセージの配信は予約した時間に自動で配信できること。			
8	⑧	アカウントごとに配信に利用できるセグメントを指定できること。（不要なセグメントは選択できないようになっていること。）			
9	⑨	配信されたメッセージの未読/既読の確認が行えること。			
10	⑩	セグメントについては、市民の関心の高い分野を想定しており、初期に設定するセグメントについては当市と受注者と協議の上決定するため、他自治体の事例について提案すること。			
11	⑪	セグメントを利用しメッセージ配信を実施するとき、事前確認のため一部利用者（当市管理者が利用者として登録した者）にだけ配信できるようなテスト配信ができること。			
12	⑫	メッセージ送信できる情報のデータ形式はテキスト、画像などLINEの標準機能で送信できる形式のメッセージを送信できること。			
13	⑬	セグメントごとの登録者数が取得できること。			
(2) チャットボット機能					
14	①	AIチャットボットもしくは、シナリオ型チャットボットで利用者からの問い合わせの対応ができること。なお、どちらのバターンのチャットボットに対応できるのか「機能要件回答書」で回答すること。 ※AIチャットボットとは、利用者が入力した質問文をAIが判断し、登録されている質問群から、該当すると思われる質問を複数表示し、その中から該当する質問を選択させ、回答を表示する方式。 ※シナリオ型チャットボットとは、質問をカテゴリー分けし、利用者がカテゴリーを選択していくことで、最終的に回答を表示する方式。	【必須】		
15	②	ゴミの分別サービスを実現できるチャットボットを提案すること。			
16	③	チャットボットが回答するためのデータは、随時職員が追加・修正できること。			
17	④	よく見られている質問の集計・分析ができること。			
18	⑤	AIチャットボットの場合、利用者が入力した質問及びその質問が回答までたどり着いたのか把握できること。			
19	⑥	回答までたどり着かなかった質問を容易に追加の質問回答として登録できること。			
20	⑦	AIチャットボットの場合、自然言語解析機能を有すること。			
21	⑧	チャットボット用のデータの更新は、複数の部局が行うことができること。その際、他部局が登録したデータを変更・削除できないように制御できること。			
22	⑨	初期に登録するチャットボットのデータ等については当市と受託者と協議の上決定する。			
23	⑩	当市ホームページに記載の情報から自動でチャットボット用のデータを登録できること。			
24	⑪	チャットボットサービス開始以降、市職員側のチャットボット管理にほとんど時間を要さず、利用者がチャットボット上で明確な答えが得られるような分野・運用案があれば提示すること。			
(3) アンケート機能					
25	①	LINE上で利用者の意見収集が実施できること。	【必須】		
26	②	必要に応じて、職員がアンケートを配信できること。	【必須】		
27	③	機密性を有する情報及び個人情報等を扱う想定のため、LINE社側に情報が残らない仕様とすること。	【必須】		
28	④	アンケートは1ユーザー1回のみ回答可能なのか複数回答可能なのか設定できること。			
29	⑤	アンケートを依頼する利用者をセグメントで絞り込むことができること。			
30	⑥	アンケートの回答結果をセグメント配信の条件として利用できること。			
31	⑦	アンケートの回答結果を分析できること。			
32	⑧	アンケート結果についてはCSV形式のテキストファイルなどに出力できること。			
(4) 通報機能					
33	①	利用者から写真及び位置情報、メッセージを送ることができること。	【必須】		
34	②	利用者から送ってもらう写真は1投稿あたり複数枚可能であること。			
35	③	投稿の内容により、担当課を判断し、当該担当課宛にメール等で投稿があったことを通知できること。			
36	④	投稿した特定の利用者だけにメッセージを送信できること。			
37	⑤	前項のメッセージを他の利用者へ送信することがないようにチェックができること。			
(5) 予約機能					
38	①	LINE上で窓口等の予約ができること。（WEBフォーム表示、ブラウザを立ち上げる手法等も可能とする。）	【必須】		
39	②	予約枠を管理し、空枠（予約されていない枠）のみが予約できること。	【必須】		
40	③	個人情報等を扱う想定のため、LINE社側に情報が残らない仕様とすること。	【必須】		
41	④	予約した利用者に対して、自動・手動でのリマインド配信ができること。	【必須】		

項番	区分	仕様	特記	回答欄	追加記載事項
42	⑤	何日前から何日まで予約可能か設定できること。			
43	⑥	利用者が電話で予約した場合、職員が管理画面から予約情報の登録ができること。			
44	⑦	対象となる窓口等は、随時その窓口所管課の職員が追加・変更できること。			
45	⑧	最大30課が当該サービスを使用する想定のため、それに対応できる利用者がわかりやすいレイアウトを示すこと。			
46	⑨	予約確定前に予約内容の確認を利用者が簡単に行えること。			
47	⑩	予約枠は、相談ごとに何分枠なのか、何席分予約ができるのか、平日・休日・曜日ごとに設定できること。			
48	⑪	利用者がLINEから予約したデータは、LINEで予約のキャンセルを行えること。			
49	⑫	LINEでの予約のキャンセルは予約日の何日前まで可能か設定できること。			
50	⑬	氏名、日時など予約に直接必要な情報以外に、予約時に確認しておくべき任意の項目を利用者がLINE上で入力・選択できること。			
51	⑭	氏名、日時など予約に直接必要な情報以外に、写真データや位置情報を利用者がLINE上で送信できること。			
52	⑮	利用者から申請があったことを該当相談の担当課にメール等で通知できること。			
53	⑯	他の地方公共団体において、LINE上でオンライン予約を提供したことがあること。			
(6) リッチメニュー機能					
54	①	トーク画面下部等に画像付きのメニュー（リッチメニュー）を表示させ、指定のURL等へのリンクする設定ができること。また、この設定を任意に変更できること。（LINE公式アカウントの標準機能で可）	【必須】		
55	②	随時職員がメニューの変更ができること。（LINE公式アカウントの標準機能で可）	【必須】		
56	③	LINE公式アカウントの機能にこだわらず、多くの機能をリッチメニューから直接アクセスできるよう8以上のタイルを配置できること。			
57	④	災害発生時用リッチメニューなど、至急対応が必要なリッチメニューについて、サービス開始までに準備しておくこと。			
58	⑤	リッチメニュー等に使用する画像パーツを作成（デザイン・レイアウト、イラスト等の作成。）をすること。			
59	⑥	他の地方公共団体において、LINE上のリッチメニュー（LINE公式アカウントの標準機能以外の機能）を提供したことがあること。			
(7) パブリックコメント					
60	①	LINE上でパブリックコメントができること。（WEBフォーム表示、ブラウザを立ち上げる手法等も可能とする。）	【必須】		
61	②	管理画面から入力内容をCSV形式でダウンロードできること。	【必須】		
62	③	対象となる手続きは、随時職員が追加・変更できること。	【必須】		
63	④	機密性を有する情報及び個人情報を扱う想定のため、LINE社側に情報が残らない仕様とすること。	【必須】		
64	⑤	利用者からの入力は、トーク画面上でトークのやり取りをするような形で進めること。（機密性を有する情報及び個人情報については、トーク画面上のやり取りは求めない。）			
65	⑥	利用者からの入力は、入力内容により質問項目や回答の選択肢を変動させられること。			
66	⑦	入力前に入力内容の確認を利用者が簡単に行えること。			
67	⑧	入力内容に不備があったなど、対象の利用者だけにメッセージを送信できること。			
68	⑨	入力受付後、利用者に対し入力番号等を自動で交付できること。			
69	⑩	利用者から入力があったことを該当行政手続きの担当課にメール等で通知できること。			
70	⑪	他の地方公共団体において、LINE上で類似のサービスを提供したことがあること。			
(8) その他					
71	①	上記機能以外に実装可能な機能について提案できるものがあれば記載すること。			