

「高松市AI電話サービス提供及び運用支援等業務に係るプロポーザル」に関する質問及び回答

No.	該当資料名	頁	該当項目	質問内容	回答内容
1	高松市AI電話サービス提供及び運用支援等業務プロポーザル実施要領	8	9 審査の方法 (2) プレゼンテーション及びヒアリングの実施	原則対面(説明者含め5名)とありますが、説明者は対面での参加を前提とし同席者の一部をリモートから参加させることは認められますでしょうか。 リモートで参加する同席者は技術的な質疑に対して応答する技術担当を想定しています。スケジュールによっては対面での参加が難しい可能性があるため、質問いたします。	対面及びオンラインのハイブリッドでの参加は可とします。 ハイブリッドでの参加を希望される場合は、別途、御連絡ください。
2	機能要件確認書	-	No.8 利用者の言葉のゆらぎ等に 対応できること。	「ゆらぎ等」は同義語、類義語のゆらぎと考えればよろしいでしょうか。 また、ゆらぎ等ありますが、等とはどのようなものを想定しておりますでしょうか。可能であれば、ゆらぎ等の具体例をいくつか示していただけませんか。	お見込みのとおりです。「異動」と「移動」などの同音異義語や、「転出」と「提出」といった発音上の似たワードを想定しております。 また、「等」については、例えば、「住民登録」というワードに対して「転入届」と認識できるかどうかや、「転入のご様子でしょうか?それとも転居のご様子でしょうか?」と質問の対応ができるかどうかを想定しています。
3	機能要件確認書	-	No.18 通話終了後、会話の要点を AIが自動生成し、管理画面 で確認できること。	ここでの要点とは「物事を中心となるところ、重要な点。」という意味で正しいでしょうか。 もし、具体的に想定しているケースがございましたら、示していただけませんか。	お見込みのとおりです。 AIが自動回答した内容にハルシネーションがなかったかどうかについて、即時又は事後に確認することを想定しており、電話の会話ログ全体を確認するのではなく、要点のみを確認できるようにすることで、職員の負担軽減を図ることを想定しています。
4	高松市AI電話サービス提供及び運用支援等業務仕様書	2	6 スケジュール(予定) (2)運用期間	適切な部署への振り分けと記載がありますが、具体的に振り分け先はいくつか教えていただけますでしょうか。	市民課内の6つの係(戸籍係、住民係、証明書、国民年金係、マイナンバーカード交付係、管理係)を予定しています。
5	高松市AI電話サービス提供及び運用支援等業務仕様書	2	6 スケジュール(予定) (2)運用期間	上記の質問と関連して、それぞれの振り分け先ごとのような内容の電話を振り分ける必要があるかご教示ください。	振り分け先(係)ごとの主な内容は次のとおりです。 戸籍係:出生届や婚姻届等の戸籍届等に関する内容 住民係:住民異動や印鑑登録等に関する内容 証明書:住民票の写しや戸籍謄本、印鑑登録証明書等の発行に関する内容 国民年金係:国民年金に関する内容 マイナンバーカード交付係:マイナンバーカードの交付に関する内容 管理係:その他の市民課の業務に関する内容
6	高松市AI電話サービス提供及び運用支援等業務仕様書	2	6 スケジュール(予定) (2)運用期間	8月開始の内容と10月開始の内容それぞれでの電話番号の発番は不要で、弊社から発行する本番用番号は1番号の認識でよろしいでしょうか?(導入箇所は同じで範囲を広げるだけと認識しました)	お見込みのとおりです。
7	高松市AI電話サービス提供及び運用支援等業務仕様書	2	7 電話の想定件数等	転送後の通話分数は何分程度を想定されておりますでしょうか?(通常の通話分数の平均はどの程度でしょうか?)	1回当たり約3分を想定しています。
8	高松市AI電話サービス提供及び運用支援等業務仕様書	2	7 電話の想定件数等	通常期の受電件数として記載されていますが、時期によって増減はありますか?ある場合には、何月に何件程度になるのかご教示ください。	時期によって増減はあります。令和7年12月の1か月間で集計した結果、約2,100件の受電がありました。 3月から4月までの繁忙期には、2,100件を超える受電があることが想定されます。
9	高松市AI電話サービス提供及び運用支援等業務仕様書	2	7 電話の想定件数等	FAQデータ30件で回答できる質問が、入電数の半数程度という認識でよろしいでしょうか?(2,100件-1,000件で計算しております)	お見込みのとおりです。
10	高松市AI電話サービス提供及び運用支援等業務仕様書	2	7 電話の想定件数等	SMS送信数の記載がありませんでしたが、SMSの送信は想定されていない認識でよろしいでしょうか?	現時点では、SMSの送信は想定しておりませんが、機能要件確認書NO17にありますとおり、SMSでアンケート等を送信できる機能を有するサービスであれば、利用を検討する予定です。
11	高松市AI電話サービス提供及び運用支援等業務仕様書	2	7 電話の想定件数等	入電件数及び転送件数が想定より多かった場合に、従量のご請求は可能でしょうか?	請求は可能ですが、参考見積書に添付する内訳書で料金体系について、明確に記載してください。

12	高松市AI電話サービス提供及び運用支援等業務プロポーザル実施要領	1	2 業務の概要	履行期間以降サービス利用を継続される場合は、1年単位の契約を別途締結する、と想定すればよいでしょうか。また、この場合の年間契約の予算はどの程度をお考えでしょうか。	来年度以降の予算については、お示しすることはできません。 サービスの利用の継続については、別途、協議することとなります。
13	高松市AI電話サービス提供及び運用支援等業務仕様書	2	6 スケジュール(予定)	①令和8年8月3日(月)～ 令和8年8月3日(月) 生成AIによる音声認識及び意図解釈に基づく、適切な部署への転送(振り分け)の実施 ②令和8年10月1日(木) 上記に加え、FAQ等の学習データを活用し、生成AIによる自動応答の実施とありますが、上記スケジュールで進めることにはご留意いただけますか。 2段階に分けず、①②を網羅した実装でスタートする提案も可能なため、確認させていただきます。	令和8年2月に実施した実証事業において、AIの回答には一定程度のハルシネーションが確認されました。このため、FAQ等の学習データを活用した生成AIによる自動応答の実施については、一定の構築期間を要すると考えており、段階的なスケジュールを予定しています。 なお、①及び②を網羅した実装による開始に関する提案を妨げるものではありませんが、上記の懸念をどのように解消するかについて、提案書に具体的に記載してください。
14	高松市AI電話サービス提供及び運用支援等業務仕様書	2	7 電話の想定件数等	受電件数(通常期)約2,100件/月 とありますが、職員様へ転送する件数の割合は、どの程度を想定されていますか。 また、利用者に対してSMS送信をする機能の件数の割合は、どの程度を想定されていますか。	入電数の約半数が転送される想定です。 現時点では、SMSの送信は想定しておりませんが、機能要件確認書NO17にありますとおり、SMSでアンケート等を送信できる機能を有するサービスであれば、利用を検討する予定で、件数の割合についての想定はありません。
15	事業者選定基準	-	実施体制	別紙 事業者選定基準の実施体制について、様式の指定はございますか。 また、内容は「名前、担当職務、経験期間など」でよろしいでしょうか。	様式の指定はありません。提案書内に記載してください。 内容は、所属部署名、担当者氏名、担当役割、担当職務は必ず記載してください。その他にアピールしたい事項があれば、任意で記載してください。
16	機能要件確認書	-	No.17 問合せ完了後に、利用者に対してアンケート等をSMSで送信する機能を有すること。	17 付加機能 問合せ完了後に、利用者に対してアンケート等をSMSで送信する機能を有することとありますが、アンケートを取得する際のWebフォームは、貴課用意でしょうか。	お見込みのとおりです。