

新横浜駅観光案内所への『AIチャットBot』の導入・運營業務委託 特定結果

新横浜駅観光案内所への『AIチャットBot』の導入・運營業務委託について、公募型プロポーザル方式で、受託候補者を特定しました。

1 件名

新横浜駅観光案内所への『AIチャットBot』の導入・運營業務

2 委託内容

- (1) 『AIチャットBot』による観光案内機能の開発
- (2) AIサイネージの設置
- (3) 『AIチャットBot』による観光案内機能の運用
- (4) 報告書作成

3 受託候補者

株式会社ティファナ・ドットコム
東京都目黒区大橋2-22-7

4 評価結果

| 提案者 | 評価点数 | 順位 |
|-----------------|------|----|
| 株式会社ティファナ・ドットコム | 405点 | 1 |
| 東急株式会社 | 378点 | 2 |
| 株式会社エヌケービー | 301点 | 3 |

5 評価基準・評価委員会開催概要

- | |
|--|
| <p>○評価基準 別紙参照</p> <p>○委員会開催日時及び開催場所 令和5年8月8日(火)9時20分から11時30分 産業貿易センターB102会議室</p> |
|--|

【採点表】新横浜観光案内所への『AIチャットBot』の導入・運営業務委託 委託業者選定に係わる提案書評価基準及び配点

評価方法

- (1)出席した評価委員は、各評価項目について、次の配点により評価を行う。
 (2)提案書に評価項目に該当する記載がない場合は0点とする。
 (3)1項目でも0点と採点された評価項目がある場合（追加提案を除く）には、そのプロポーザルは特定されない。

| 評価項目 | 評価の視点 | 配点 |
|-----------------------------|---|------------|
| 実施方針 | | |
| (1) 実施方針・事業概要 | 事業の目的を十分に理解しており、外国人観光客をはじめとした来訪者にとって利便性の高い観光案内の提供、無人化による効率的な運営方法を模索し、次年度以降の案内所の運営及びあり方検討に繋がる実施方針であるか | 10 |
| 業務内容 | | |
| (2) 『AIチャットBot』による観光案内機能の開発 | <ul style="list-style-type: none"> 『AIチャットBot』の利便性・操作性が工夫され、多様なニーズに合わせた観光案内を提供するとともに、観光情報の収集に当たり何でも利用したいと思えるような構成になっているか 利用者が期待する回答を得ることができ、クレームの発生に繋がるリスクが低いか 高齢者など、DXのサービスに不慣れな利用者でも、容易に利用できるか 高精度な翻訳を期待できるか 利用者の属性や趣向などを取得することで、多様なニーズに合わせた観光案内の提案を行うなど、横浜市内の回遊促進を期待できるか | 20 |
| (3) 『AIチャットBot』等の設計 | <ul style="list-style-type: none"> 『AIチャットBot』等を安定稼働させるための保守・運用方法について、有効な方法を具体的に提案しているか セキュリティ面の対策は十分か 特定端末に依存せず、要件を満たせば一般的に販売されている端末でも動作可能か 一般的なOSやWEBブラウザからアクセス可能か、また、複数の端末からアクセス可能か API連携について、具体的に連携するアプリケーションが明確化されているか、また、そのアプリケーションは妥当か 発災時における列車等の運行情報や、帰宅支援情報等を発信するWEBへの動線は設定されているか AIサイネージにおける対人相談機能の開発について、利用者にとって利便性・操作性に優れているものか。また、相談依頼が発生した場合に即座に通知が届くような機能や相談者の端末利用状況を把握・確認しながら対応できるような仕組みが設けられているか | 20 |
| (4) AIサイネージの設置 | <ul style="list-style-type: none"> 調達する利用者向け端末、利用者向け端末通信環境、管理者向け端末のスペック、性能が適切なものとなっているか AIサイネージの設置および施工の安全性・容易性が適切なものとなっているか 利用者向け端末装飾物及び告知物は、来訪者に端末の存在を気付かせ、利用を促すような十分な工夫が施されているか | 15 |
| (5) 効果測定（集計、分析） | <ul style="list-style-type: none"> 集計・分析項目を明確・詳細に設定しているか 設定した集計・分析項目は利用実態や効果検証のほか、利用者行動傾向を分析できるものとなっているか 目標値である「『AIチャットBot』利用者数（訪日客のみ）」や「『AIチャットBot』利用者満足度（訪日客のみ）」を把握する仕組みが十分に設定されているか 横浜の受入環境整備に資する情報や知見を得られるか 結果を分析し翌年度以降の観光案内所運営に活用するため、今後横浜の観光案内所の運営及びあり方検討等の提案が期待できるか | 10 |
| 費用 | | |
| (6) 費用 | <ul style="list-style-type: none"> 契約期間中だけでなく、次年度以降の保守・運用の内容や費用を明確にするなど、『AIチャットBot』等の長期活用に対する考えが具体的に示されているか | 15 |
| スケジュール・実施体制 | | |
| (7) スケジュール・実施体制 | <ul style="list-style-type: none"> スケジュールおよび実施体制が事業執行のために適切なものとなっているか 業務実施スケジュールの考え方が明確に整理されており、円滑な事業実施が見込まれるか 事業実施に当たって適切な専門者を配置し、役割分担が明確で、業務を円滑に遂行するための工夫が見られるか | 10 |
| 類似業務実績 | | |
| (8) 類似業務実績等 | <ul style="list-style-type: none"> 本業務の実施において十分な類似業務実績があるか 実務担当者の横浜への理解度や知見があるか | 10 |
| 上記1～5までの合計点 | | 110 |
| 追加提案 | | |
| (9) 追加提案 | 本事業をより効果的なものにするための提案があるか （注：提案があっても、効果的ではないと判断される場合は加点の対象としない） | 10 |
| 総合点 | | 120 |

※合格ラインを平均点で66点/100点と想定（プロポーザル参加が1社の場合の合格点） <すべて「普通」の場合66点>