

別紙2「仕様要件確認表」

NO	機能分類	機能名	機能要件内容	区分	備考	対応可否	見積額内か
1	基本機能	着信受付機能	代表番号への入電をボイスボット用番号へ転送、同時最大15件の着信処理、ピーク時間帯でも遅延なく応答	必須			
2	基本機能	初期応答(アナウンス)機能	音声ガイダンス自動再生、録音案内(カスハラ抑止)、担当課案内、問い合わせ内容の確認、管理画面から内容編集可能	必須			
3	基本機能	音声認識・意図理解機能(AI)	市民の自然言語による発話理解、用件に応じた担当課判定、曖昧な表現への対応	必須			
4	基本機能	自動転送機能	判定結果に基づき担当課へ自動転送、事前設定された転送先へシームレスに接続	必須			
5	基本機能	自動転送機能	判定ができないときは、指定する電話に転送すること。ただし、閉庁時等のときは、開庁時に電話してもらうなど転送せずにアナウンスのみで終えること	必須			
6	基本機能	自動転送機能	発信元番号維持	任意	方法を提示すること		
7	基本機能	FAQ自動応答(自己解決機能)	閉庁時にFAQIによる音声回答、職員へ転送せず完結	必須			
8	基本機能	SMS連携機能	音声案内に連動してSMS送信、Webページや申請フォームへの誘導可能	必須			
9	運用・管理機能	管理画面機能	応答シナリオを市職員が編集可能	必須			
10	運用・管理機能	管理画面機能	組織改編や制度変更に即時対応可能	任意			
11	運用・管理機能	音声データ管理機能	全通話(転送後の通話も含む)を自動録音、録音データを90日以上保存・管理	必須			
12	運用・管理機能	音声データ管理機能	録音したデータのダウンロード機能	任意			
13	運用・管理機能	文字起こし機能	通話内容を自動でテキスト化、検索・閲覧が可能。生成AIに学習させないこと	任意			
14	運用・管理機能	辞書・チューニング機能	固有名詞(地名・施設名等)を登録可能、音声認識精度向上が可能	任意			
15	スケジュール・制御機能	時間帯別制御機能	システムカレンダーおよびタイマー機能により、開庁時・閉庁時(時間帯と曜日祝日の組み合わせ)に応じて自動で応答フローを切り替え	必須			
16	スケジュール・制御機能	時間帯別制御機能	上記応答フローのパターンを4つ以上設けることができる	任意			
17	スケジュール・制御機能	緊急切替機能	災害時等に一斉切替が可能、管理画面から即時反映可能	任意			
18	非機能要件	セキュリティ	管理画面へのアクセス制限ができること	必須			
19	非機能要件	セキュリティ	日本国内のサーバを利用し、日本法が適用される環境であること	必須			
20	非機能要件	セキュリティ	第三者認証(ISO/IEC27001、プライバシーマーク等)を取得していること	任意	写しを提示すること		