

久留米市公式 LINE リニューアル・運用支援業務委託仕様書

1 目的

現在運用している久留米市公式 LINE システムをリニューアルし、現行よりも機能面を充実させることで、ニーズや属性に応じた情報をより効果的に発信できる環境の構築を目的とする。

2 業務期間

契約締結日の翌日から令和 4 年 6 月 3 0 日まで。ただし、本予算議決後は令和 5 年 3 月 31 日までとする。なお、リニューアルの適用は令和 4 年 7 月 1 日とする。

3 基本要件

- (1) 対象のアカウントは、既存の久留米市公式アカウント (@kurume-city) を使用すること。
- (2) LINE システム(以下、システムという。)は、24 時間 365 日利用可能であること。また、システムの死活監視 (24 時間 365 日) を実施すること。
- (3) システムは LINE の最新バージョンでサービス要件を満たすこと。
- (4) システムは Google Chrome、Microsoft Edge 等のインターネットブラウザを使用し、インターネット環境に接続し利用できること。また、それぞれの最新バージョンで動作すること。

4 機能概要

受注者は、LINE 株式会社が提供する LINE 公式アカウント (以下、「LINE」という。) における「地方公共団体プラン」において利用できる機能を活用して、以下の (1) から (7) までの機能等を提供すること。

(1) アンケート機能

- ア LINE の友だち (以下、「利用者」という。) に対して、性別、年齢、居住地等、発注者が指定した項目を取得するアンケートを設定できること。
- イ 広報戦略課職員 (以下、「管理者」という。) は、ウェブブラウザで操作可能な管理画面上において、csv ファイルのアップロード等によって、アンケートの各項目を設定できること。
- ウ アンケートの回答形式について、選択肢の選択 (単一回答/複数回答)、テキスト入力、画像・動画等のファイルアップロードを指定できること。
- エ アンケートの各項目について、回答必須/任意を管理者で設定できること。
- オ 回答形式がテキスト入力である場合、英数字による入力制限を設定できること。
- カ アンケートフォームについて、日本語以外に少なくとも英語、韓国語、中国語 (簡体・繁体) の多言語対応をすること。
- キ アンケートフォームにおいて、アンケートで取得する情報の取扱い (利用規約、プライバシーポリシー等) への同意に関する説明文、リンクを設置できること。
- ク 利用者のアンケート回答データを csv ファイル等で出力し、確認できること。

(2) セグメント配信機能

ア 基本機能

- ・ 「(1) アンケート機能」で取得した利用者の属性を利用して配信グループを設定し、

それぞれの属性に合わせて適切な情報を発信できること。

- ・ セグメント配信した各メッセージについて、管理者が利用者の開封数などを確認できること。
- ・ テスト配信メッセージの配信先として特定の利用者を設定できる機能を有し、本番環境に影響を与えずにテスト配信を実施できること。
- ・ 管理者がテスト配信を行う際、テスト配信メッセージとその他のメッセージが容易に識別できること。
- ・ メッセージの予約配信機能及び予約配信を解除する機能を有すること。
- ・ セグメント配信するメッセージごとに、指定したリッチメニューを利用者に表示できるようにすること。
- ・ 有人チャットで取得した情報に基づいて利用者の属性を設定し、配信グループを作成するとともにセグメント配信ができること。

イ 定期配信機能

- ・ 発注者が指定するイベント日程に基づいてメッセージの定期配信ができること。
- ・ 月単位では日付、週単位では曜日によって定期配信日を指定できること。
- ・ 定期配信の除外日を設定できること。
- ・ 定期配信で設定した内容を csv ファイル等で出力し、確認できること。

(3) キーワード応答機能

- ア 利用者が送信したキーワードに対して、あらかじめ設定した応答メッセージ等を自動で返信できるようにすること。
- イ キーワードは 2,000 語以上設定できること。また、表記の揺れをカバーする語を、1 つのキーワードにつき 30 語以上登録できること。
- ウ 各キーワードについて、利用者によって呼び出された回数を確認でき、返信数のデータを csv ファイル等で出力できること。

(4) リッチメニューの基本機能

- ア 12 項目以上に分割できるリッチメニューを設定できること。
- イ リッチメニューを最大 3 つ設定し、タブ等によって表示を切り替えられること。

(5) チャットボット

- ア 分岐型のチャットボットが作成できること。
- イ 複数のシナリオを作成できること。なお、作成可能数に上限は設けないこと。
- ウ チャットボットを作成する際、csv ファイル等のアップロードによってシナリオを設定できること。また、既に作成したチャットボットシナリオを csv ファイル等で出力できること。
- エ 利用者がチャットボットを操作する際、利用者自身でチャットボットを中断できること。
- オ チャットボットから 1 対 1 で対話ができる有人チャットに誘導できること。また、チャットボット経由で有人チャットを開設した場合、チャットボットにおける利用者の選択項目のログが確認できること。

- (6) ログインユーザーの操作権限
 - ア 管理者権限と一般の操作権限をログインユーザーごとに設定できること。また、最低 600 以上ユーザーを設定できること。
 - イ 上記 (1) から (5) までの機能について、ログインユーザーごとに操作権限を設定できること。
- (7) 分析機能 (レポート機能)
 - ア お友だち登録数、性別、年代、都道府県等の登録割合等のレポートを出力できる機能を有すること。
 - イ 過去に配信したメッセージについて、管理者が配信日時、タイトル、配信数等の詳細データを csv ファイル等で出力し、確認できること。
 - ウ 各メッセージ等について、その開封数などを見られるようにすること。
 - エ 蓄積データを CSV 形式等で出力できること。
- 5 初期構築等
 - LINE を活用した本市の情報発信を効果的かつ円滑に展開できるよう、受注者は発注者に対して以下の (1) から (3) までの支援等を行うこと。
 - (1) 初期構築
 - ア 「4 機能概要」に記載された各機能の詳細等を、管理者に説明すること。その際、LINE をどのように活用できるかイメージできるように留意すること。
 - イ 受注者は、他の導入実績や成功事例等に基づいて、利用者にとってより利用しやすい LINE とするための提案をすること。
 - ウ 本リニューアルにより現在取得している利用者の属性が保持されない場合、リニューアル時により多くの利用者が改めてアンケート回答する仕組みを提案すること。
 - (2) スケジュール
 - リニューアル適用までの作業スケジュールを発注者に提示し、テスト環境での動作確認を含め、遅滞なく初期構築を完了させること。
 - (3) 職員に対する支援
 - 本業務実施に係る操作研修を行うこと。研修で必要なテキスト等については、受注者にて準備を行うこと。
- 6 料金の支払い
 - 委託料の支払いは、本業務検収後、請求書の受領日から起算して 30 日以内に支払うものとする。
- 7 納入成果物
 - 本件の受託遂行に伴い、次の成果物を納入するものとする。
 - (1) システム要件書
 - (2) 操作者向けマニュアル
 - (3) 管理者向けマニュアル

8 作業報告

受注者は作業の進捗及び品質に関する作業内容について管理を行い、その状況等について報告を行うこと。ただし、作業の進捗が遅れている場合等については、逐一報告を行い、その後の作業について発注者と協議を行うこと。

○ その他

1 セキュリティ

管理者権限を持つユーザーが、システム管理画面へのログイン履歴を管理画面から確認できること。

2 サーバの環境設備

- (1) サーバの環境設備は日本国内に設置すること。
- (2) 総務省「政府機関・地方公共団体等における業務での LINE 利用状況調査を踏まえた今後の LINE サービス等の際の考え方（ガイドライン）」に沿った運用を行うこと。また、新たなガイドラインが示された場合は、それに準じた運用を行うこと。

3 保守内容

- (1) 操作方法、障害等の問い合わせに関する窓口を明確にし、対応は基本的に、電話・メール等での受け付けができること。電話の受付時間は平日 9:00~17:00 とする。（祝日及び年末年始を除く）ただし、緊急対応が必要な場合はこの限りではない。
- (2) 緊急時の連絡体制を整備し、発注者を共有すること。

4 その他

LINE 公式アカウントの申請及び LINE 株式会社に対する申込み、支払い等の手続がある場合は発注者が自ら行うこと。

5 協議

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、または本仕様書に定めのない事項で協議の必要がある場合は、発注者と受注者が協議して決定することとする。

6 機密保持

受注者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏洩しないこと。契約終了または契約解除後も同様とする。受注者は「久留米市情報セキュリティ規則」を遵守すること。

7 暴力団排除に関する事項

落札決定となったときは、暴力団排除に係る条項を記載した誓約書を提出すること。
当該契約の確定は、契約書に双方が押印するとともに、落札者が誓約書に押印したときとする。
また、受注者は、当該業務の履行にあたり、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 暴力団から不当要求を受けた場合は、業務上知り得た秘密を第三者に漏洩しないこと。契約終了または契約解除後も同様とする。
- (2) 暴力団等から不当要求による被害又は業務妨害を受けた場合は、その旨を速やかに

発注者するとともに、所轄の警察署に被害届を提出すること。

- (3) 排除対策を講じたにもかかわらず、業務に遅れが生じる恐れがある場合は、速やかに発注者と履行に関する協議を行うこと。

8 その他

- (1) 委託作業に係る権利の帰属等については、発注者と受注者との契約において定めるとおりとする。
- (2) 当該委託業務を、発注者の許諾なく他の事業者に再委託してはならない。