

No	仕様書	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要望する場合の修正案と理由	回答
1	仕様書	4	1	2	②有人チャットの構築 協会が委託しているコールセンターのオペレーターと有人チャットの利用者が相互にやり取りを行える仕組みを構築する。	相互やり取りの仕組みにつき具体的な前提があれば記載した方が良いと考えます。例えば、コールセンターシステムのWindows11PCと連携する、もしくは、コールセンターシステムとは別に有人チャットボット用のWindows11PCを併設し連携する等。	相互やり取りの仕組みによってコストが上下するため。	ご意見として伺います。 なお、本調達で導入するプラットホーム上で相互のやり取りを行っていたく想定です。
2	仕様書	4	1	2	有人チャット 利用期間 24時間365日	有人チャットも24時間365日対応とするのか。「3月(年度の繁忙期)のみ24時間稼働」など稼働の条件がありますでしょうか？		仕様書の記載内容を以下のとおり変更します。 「1. 業務委託内容、(2)業務概要、②有人チャットの構築」 iii 利用時間 24時間365日 なお、利用時間は、チャットボットと同様に24時間365日稼働とすることとし、運用時間(チャットオペレータが対応する時間)は、平日の8時30分から17時15分までとする。 ※受付終了時間までに着信があった案件については対応を行うこと。 ※運用時間は今後見直される可能性もあるため、必要に応じて対応すること。
3	仕様書	5	1	2	i 開設期間 令和8年6月1日～令和12年12月31日(24時間365日) ii QAの更新 協会と調整のうえ適宜QAの修正を原則3営業日以内に行う。 iii QAの新規追加 協会と調整のうえ月に約10件QAの新規追加を原則8営業日以内に行う。(10件は予定件数のため、実際の件数とはれが生じる場合がある。) iv 運用のサポート v 障害発生時対応 vi 関係機関との調整	ii QAの更新について 協会様から受領したQAを更新する作業という理解でよろしいでしょうか。 iii QAの新規追加 協会様から受領したQA追加する作業という理解でよろしいでしょうか。 月10件を超えた場合は、QA1件を追加する作業の単価を定め、追加作業を実施した数量分を別途請求させていただくことでよろしいでしょうか。	理由 QAの整理者は協会様であると明確化させてください。 また、月の追加件数10件を超えると、想定工数と乖離が生じるため、11件目以降の追加作業については別途請求とさせていただきます。	表現がわかりにくいいため、以下のとおり表現を見直します。また、QAの新規追加に関する件数を変更いたします。 i 開設期間 令和8年6月1日～令和12年12月31日(24時間365日) ii QAの更新 <u>協会と調整のうえ協会から受領したQAデータの修正を原則3営業日以内に行う。</u> iii QAの新規追加 <u>協会と調整のうえ月に約20件、協会から受領したQAの新規追加を原則8営業日以内に行う。</u> (20件は予定件数のため、実際の件数とは乖離が生じる場合がある。) iv 運用のサポート v 障害発生時対応 vi 関係機関との調整 ※QAデータの修正及び新規追加に関して、協会にて確認を行う日数は含めない。
4	仕様書	5	1	2	③運用保守業務 ii. QAの更新 協会と調整のうえ適宜QAの修正を原則3営業日以内に行う。	3営業日以内は、お客様の確認期間は除いた日数であるという理解でよろしいでしょうか。	修正案: 協会が内容を精査した登録用のQAを受領後、3営業日以内に修正を行う。 理由: 公開する内容の是非確認は協会様しかできないため、そちらに対する確認期間は対象外としたい。	No3の回答をご参照ください。
5	仕様書	5	1	2	③運用保守業務 iii. QAの新規導加 協会と調整のうえ月に約10件QAの新規追加を原則8営業日以内に行う。(10件は予定件数のため、実際の件数とは乖離が生じる場合がある。)	8営業日以内は、お客様の確認期間は除いた日数であるという理解でよろしいでしょうか。	修正案: 協会が内容を精査した登録用のQAを受領後、約10件QAの新規追加を原則8営業日以内に行う。 理由: 公開する内容の是非確認は協会様しかできないため、そちらに対する確認期間は対象外としたい。	No3の回答をご参照ください。
6	仕様書	5	2		①第一回納品(QAデータ1 対応版)令和8年5月31日 ②第二回納品(QAデータ2 対応版)令和8年7月31日 ※チャットボット及び有人チャットは令和8年6月1日から稼働すること。	納品されるデータとありますが協会様から提供いただけるという理解でよろしいでしょうか。 また予定日ではなく期日とい理解でよろしいでしょうか。		ご認識のとおりです。表現が分かりにくいことから、以下のとおり記載内容を見直します。また、提供期日を変更し、予定件数を記載(変更)します。 「2 協会からのQAデータの提供期日」 (1)提供期日 ① 第一回提供期日(QAデータ1 対応版) 令和8年2月28日 件数:約2,000件(予定) ② 第二回提供期日(QAデータ2 対応版) 令和8年7月31日 件数:約1,000件(予定) ※なお、件数は増減する可能性があるため留意すること。 <別紙2> 「運用保守、新規QAデータ その2(QA数は約2,000件程度)を削除
7	仕様書	5	3		契約締結日から令和13年1月31日まで ※チャットボット及び有人チャットの設置期間は令和12年12月31日までとし、終了後に報告書作成及び報告期間として一か月を設ける。	記載の報告書は、設置期間最終月(令和12年12月)実績報告(別紙3)を翌月中に報告する、という意図であっていますでしょうか。		ご認識のとおりです。
8	仕様書	6	6	2	i 開設期間 令和8年6月1日～令和12年12月31日(24時間365日) ii QAの更新 協会と調整のうえ適宜QAの修正を原則3営業日以内に行う。 iii QAの新規追加 協会と調整のうえ月に約10件QAの新規追加を原則8営業日以内に行う。(10件は予定件数のため、実際の件数とはれが生じる場合がある。) iv 運用のサポート v 障害発生時対応 vi 関係機関との調整	v 障害発生時対応について ・メール 受付: 24時間365日 ・障害発生対応(電話受付): 平日8時30分~17時15分 を考えておりますが、受付手段や障害発生時対応時間について、どのように考えていらっしゃいますか。		仕様書に以下の項目を追加いたします。 「6、委託内容(委託の仕様)、(2)運用保守」 ⑤ 問合せ対応 チャットボットの運用・保守に関する協会等からの問合せに対応するとともに、チャットボット運用のサポートサービスを提供すること。 i. 電話(平日9:00~17:00受付)又は電子メール(24時間受付)等によるサポートを行うこと。 ii. 問合せや依頼された作業について、受付から対応結果までを記録し、対応履歴管理表として管理すること。また、対応履歴管理表は、協会からの求めに応じて提供すること。

No	仕様書	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要望する場合の修正案と理由	回答
9	仕様書	6	6	2	—	問い合わせ対応について、チャットボット運用のサポート体制は必要でしょうか。		チャットボット運用のサポート体制は必要となります。詳細につきましてはNo5の回答をご参照ください。
10	仕様書				(1)協会けんぽホームページ等へのチャットボット設置 (2)本調達で導入するチャットボットと運動する有人チャット	既存保守業者様へ見積取得のため、連絡先をご教示ください。		連絡先は提示できません。なお、既存保守事業所への見積取得は不要です。
11	仕様書	6	4		令和8年6月1～令和12年12月31日	有人チャットも同じ開設期間という理解でよろしいでしょうか。		ご認識のとおりです。表現が分かりにくいことから、以下のとおり記載内容を見直します。 4 チャットボット及び 有人チャット 開設期間 令和8年6月1日～令和12年12月31日
12	仕様書	6	6	1	② チャットボット i. QAデータ1の構築、 ii. QAデータ2の構築、 iii. 構築内容、 IV. 類似語の登録及び調整 ・QAデータ1の登録後のアクセスログ等の分析結果から類似語等の登録における調整を行ったうえでQAデータ2の登録を行うこと。	現行のQAデータ(ファイル形式はxlsx)を、資料閲覧等でご提示いただけないでしょうか。 登録時に加工がどの程度必要か(パターン別に網羅されているか等)確認したい意図です		「別紙1」に追記いたしました。
13	仕様書	6	6	1	QA数及びホームページの閲覧数等は別紙1「チャットボットQA数及びホームページの閲覧数」のとおり。	現行のチャットボットでのチャットボットの使用回数をご教示ください。	見積の精度を高めるためにデータの開示をお願いします。	「別紙1」に追記いたしました。
14	仕様書	6	6	1	令和8年5月に追加で提供する追加のQAデータ(ファイル形式はxlsx)を基に、チャットボットの更新を行うこと。	令和8年5月に追加で提供していただく追加のQAデータのファイル形式はxlsxと理解しました。あっているでしょうか。	受領したExcelファイルを加工せず登録する想定のため。	xlsxファイルまたはcsvファイルを想定しています。
15	仕様書	6	6	1	更新にあたっては、すでに実施しているQAデータ1との調整を行うことともに稼働前の動作検証期間も10営業日程度確保すること。	データの整形はお客様実施でよろしいでしょうか。 「QAデータ1との調整を行う」とは、具体的にはどの様な事例を考えられていますか。 受領するデータ2のExcelファイルを登録させていただくことで認識は合いますか。		QAデータの重複チェックを行っていただきます。
16	仕様書	6	6	1	QAデータは以下のような構成となっている。 カテゴリー別/階層別(第一階層～第三階層)/シナリオ別	カテゴリー別とは別紙1の総合案内、マイナ保険証関係等の制度ごとのカテゴリーで、階層とはそのカテゴリーの中での階層という理解であっているでしょうか。		カテゴリー別の表現が分かりにくいことから、以下のとおり記載内容を見直します。 「6、委託内容(委託の仕様)、(1)構築、②チャットボットの構築、iii 構築内容」 ・ <u>QAデータはカテゴリー別の構成となっている。</u>
17	仕様書	7	1	1	テスト環境で使用する管理者およびチャットオペレーターのアカウントの権限設定を行うこと。アカウント数は月に30アカウントとし、オペレーター用を25アカウント、管理者用を5アカウントとする。	アカウント数について、「テスト環境」についてのみ言及されておりますが、チャットボット設置期間についてはいかがでしょうか。また、公開後には「テスト環境」および紐づくアカウントを数をそのまま「本番環境」として利用して良いでしょうか。		本番環境については表現が分かりにくいことから、以下のとおり記載内容を見直します。 「6、委託内容(委託の仕様)、(1)構築、③有人チャット」 ii. <u>有人チャット(テスト環境含む)及びチャットボット設置期間で使用する管理者及びチャットオペレーターのアカウントの権限設定を行うこと。アカウント数は月に30アカウントとし、オペレーター用を25アカウント、管理者用を5アカウントとする。</u>
18	仕様書				—	チャットオペレーターが回答する際、テンプレートを使用してよろしいでしょうか。また、テンプレート機能について性能条件等がありますでしょうか。		テンプレートを使用していただくよう以下のとおり追加いたします。 「6、委託内容(委託の仕様)、(1)構築、③有人チャット」 iii. <u>チャットオペレーターが回答する際は、入力時間の短縮に資するよう、定型の回答事例の登録を100以上行えるようにすること。</u>
19	仕様書	7	6	2	② チャットボット及び有人チャットの安定稼働 ii. 障害が発生した場合は、直ちに復旧見込みを協会に報告すること。その後、迅速に復旧作業を行い、障害原因、影響範囲、対応方針を協会に報告すること。	障害復旧におけるSLAや障害復旧ポイント等は受託者の提案という理解でよろしいでしょうか。 ソフトウェアやサービスの制約を受けるため、導入後にお客様との期待値にギャップが生じる可能性があるため、確認となります。		ご認識のとおりです。

No	仕様書	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要望する場合の修正案と理由	回答
20	仕様書	8	6	2	④ データ移行 本契約の終了時に次期チャットボットの構築に必要となる、AI学習に要する単語の読み替えリスト(AI育成に使用したデータ)等の蓄積したデータを移行できるよう汎用的な形式での抽出機能を備えること。	単語の読み替えリストとは、以下のようなものを想定しておりますが認識あっていますでしょうか。 異なる場合は、具体的な例を提示頂きたいをお願いします。 全国健康保険協会 読み替えリスト:協会けんぽ、けんぽ		ご認識のとおりです。
21	仕様書	8	6	2	⑤ その他 チャットボットの計画停止を行う場合は、原則1か月前に協会に報告すること。	クラウドサービスの場合、事前通知が1週間前など直前になる可能性もございます。そのため、本要件は原則1週間前までの報告に緩和いただけないでしょうか。	修正案: 原則7日前に協会に報告すること。 理由:クラウドサービスの場合、事前通知期間が短い場合が多く、選択出来る製品の幅が絞られるため	7日前の報告で問題ないと判断したため、以下のとおり記載内容を見直します。 「6、委託内容(委託の仕様)、「(2)運用保守」 ⑥ その他 チャットボットの計画停止を行う場合は、原則7日前に協会に報告すること。
22	仕様書	8	6	3	③ 分析に必要なログ等の分析データを当該月翌月下旬までに、原則、電子データ(ファイル形式はxlsx)で提出すること。 ④ 回答QAデータ及びAI学習に要する単語の読み替えリスト(AI育成に使用したデータ)、ログ等を抽出した元データ等を、協会の求めに応じて電子データ(ファイル形式はxlsx)で納品すること。	左記要件のファイルを、加工することなくお客様が簡易に取得できる場合は、該当ファイルの納品ではなく、手順書の提供とさせて頂いてもよろしいでしょうか。		仕様書の記載内容を以下のとおり変更します 「6、委託内容(委託の仕様)、「(1)納品物(成果物)」 ④ 回答QAデータ及びAI学習に要する単語の読み替えリスト(AI育成に使用したデータ)、ログ等を抽出した元データ等を、協会の求めに応じて電子データ(ファイル形式はxlsx)で納品すること。 <u>なお、データの取得が協会側で容易にできる場合は、手順書の提供にて対応可能とする。</u>
23	仕様書	9	7	1	個人情報を入力できないようにすること	チャットボット、有人チャットのテキスト部分に「入力させないこと」の制御は実現が難しいです。チャットとして入力された個人情報は、定期的に検知→削除する仕組みは搭載されておりますが、こちらで代替可能でしょうか？		仕様書のとおりであり、代替は不可となりますのでご承知ください。
24	仕様書				—	有人チャットにおいて、文字やURLの提供以外に画像での送受信は必要でしょうか。		画像の送受信は必要となります。以下のとおり項目を追加いたします。 「7、機能要件、「(1)利用者に対するサービス提供環境」 <u>⑩ 有人チャットにおいてオペレーターや利用者が画像の送受信ができること。</u>
25	仕様書	9	7	1	⑦ チャットボットを開いていない状態でもホームページ上でチャットボット存在が目立つ表示とするなどチャットボット利用者数増加のための工夫を講じること。 ⑪ チャットボット設置ページに、バナーとは別で、チャットボットを起動させるリンク等の設置ができること。	本役務は、ホームページ等の実装するためのリンク等をホームページ管理事業者に対して提供し、正しく表示出来るように支援する、という理解でよろしいでしょうか。 ホームページ側に登録する作業はセキュリティの観点から、安易に他事業者に触らせるのではなく、管理事業者に実施いただくことが望ましいと考えます。		ご認識のとおりですが、記載内容については以下のとおり見直します。 なお、ホームページ管理事業者との調整も併せてお願いいたします。 ⑦ チャットボットを開いていない状態でもホームページ上でチャットボット存在が目立つ表示とするなどチャットボット利用者数増加のための工夫を講じること。 <u>(削除)</u>
26	仕様書	9	7	1	Webサイト上で利用するチャットボットは、特定のWebブラウザや機能に依存しないこととし、「直感的なユーザーインターフェース」であり、操作性、利便性、わかりやすさに十分配慮したものであること。	6(2)②vと内容量が重複・一部齟齬する項目ですが、どちらの項目が優先されますか。		以下のとおり記載内容を見直します。 「7、機能要件、「(1)利用者に対するサービス提供環境」 ①Webサイト上で利用するチャットボットは、「直感的なユーザーインターフェース」であり、操作性、利便性、わかりやすさに十分配慮したものであること。
27	仕様書	9	7	1	利用者に対するサービス提供環境 機能	機能要件を満たす事は必須でしょうか。 必須機能と推奨機能に分け、総合評価方式またはプロポーザル方式の公示にする予定はありますか。		必須となります。また、総合評価方式またはプロポーザル方式の公示にする予定はございません。
28	仕様書	9	7	1	チャットボットバナーサービス及び画面上の表示位置について調整可能であること	チャットボットのパナーサイズの調整はチャットボット事業者での対応で画面上の表示位置の調整はホームページ業者での作業という理解でよろしいでしょうか。		ご認識のとおりです。なお、ホームページ管理事業者との調整も併せてお願いいたします。
29	仕様書	9	7	1	⑫ 利用者が入力するテキスト形式による問合せ内容についてAIを活用し分析し、回答QAデータの中から、適切な回答又は回答候補の一覧を表示できること。	回答率、精度に対する目標値が調達仕様書上定められていないが、受託者が提案の中で提示し、その目標値を遵守できるように「(2)運用保守 ③精度向上」の活動の中でチューニングを行う、という理解で良いでしょうか。		ご認識のとおりです。

No	仕様書	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要望する場合の修正案と理由	回答
30	仕様書	9	7	1	チャットボットバナー及び会話画面と他の画面構成部品との表示順(レイヤー)の調整が可能であること。	チャットボットバナーを動かせるようにするのは、恐らくホームページ側の設定だと思われ ますが、ホームページ作成も要件に入りますでしょうか。		電子申請サービスでは、ハンバーガーメニューやスナックバー、確認ダイアログなどチャットボットに干渉する部品が出現します。これらの部品やチャットボットバナーを、CSSプロパティのZ-index等でもって調整できるように対応いただく必要があります。
31	仕様書	9	7	1	チャットボットバナー及び会話画面と他の画面構成部品との表示順(レイヤー)の調整が可能であること。	チャットボットの小窓の中の画面構成の調整という理解でよろしいでしょうか。		No30の回答をご参照ください。
32	仕様書	9	7	1	時期や季節に応じて特に確認いただきたい内容又は頻出する回答QAについては優先順位を上げて表示させること。		チャットボットの仕様として閲覧数の多いカテゴリーや、FAQは選択肢の上位表示をする機能を具備していること。 理由 お客様運用上機能としてあった方が望ましいと想定するため。	ご意見を参考に、以下のとおり記載内容を見直します。 「7、機能要件、(1)利用者に対するサービス提供環境」 <u>⑮ 協会の求めた内容又は頻出する回答QAについては優先順位を上げて表示させること。</u>
33	仕様書	9	7	1	設置するページで表示させるQAについては、設置するページごとに異なるQAの表示が可能であること。	設置するページごとに異なるQAを作成するのがチャットボット事業者で、ホームページ内 で表示する作業はホームページ保守業者での作業という理解でよろしいでしょうか。		ご認識のとおりです。なお、ホームページ管理事業者との調整も併せてお願いいたします。
34	仕様書	10	7	1	有人チャットにおいてオペレーターやユーザーが入力中であることが相手に分かる仕組みを導入すること。	必須機能になりますでしょうか。 (チャットボットツール選定の為の確認)		必須となります。
35	仕様書	10	7	2	QA作成時に予め公開・非公開の日時(年月日・時刻(時・分))の設定ができること。	必須機能になりますでしょうか。 (チャットボットツール選定の為の確認)		必須となります。
36	仕様書	10	7	2	QAの公開後、前の公開内容に戻すためのバージョン管理機能を有すること。	必須機能になりますでしょうか。 (チャットボットツール選定の為の確認)		必須となります。ただし、当該機能を有していない場合はバックアップ等の運用対処に対しても対応可能です。
37	仕様書	10	7	2	④ QA公開後、前の公開内容に戻すためのバージョン管理機能を有すること。	前の更改内容に戻す要件においては、バックアップ機能を活用し、リストアにより前の公開 内容に戻す方式でも実現できると考えており、機能での実装は必須ではないと考えており ます。そのため、本要件については緩和いただけないでしょうか。	修正案:④QA公開後、前の公開内容に戻すためのバージョン管理機能を有すること。 ※バックアップ／リストアにより前の公開内容に戻すことができれば良い	ご指摘のとおりバックアップ等の運用対処での対応も可能といたします。
38	仕様書	10	7	2	QA公開後、前の公開内容に戻すためのバージョン管理機能を有すること。	過去どれくらいまで前の公開内容を残せばいいでしょうか。		一つ前の公開内容に戻していただく必要がございます。
39	仕様書	10	7	2	⑦ 問合せ内容やアクセス数等の各種ログデータから、質問種別や質問に対する回答ができなかった内容など定性・定量の分析を効果的に行うための統計レポート機能を有し容易に確認できることとすること。 なお、レポートは任意の期間を指定の上で表示できることとし、操作履歴やアクセス履歴などのログ情報については、90日以上ログ情報を保存し、閲覧できるようにすること。	90日間のログ情報を保持しており、操作履歴やアクセス履歴は、有事の際に閲覧できれば本要件は満たしていると理解して宜しいでしょうか。		ご認識のとおりです。
40	仕様書	10	7	2	QA表示の確認用として作業環境や表示テスト環境を設け、本番環境への更新は権限設定できること。	チャットボットで表示するQAの内容やデザインを確認する環境はチャットボット事業者で対応し、 ホームページ上での表示を確認する環境はホームページ事業者での対応という理解でよろしいでしょうか。		ご認識のとおりです。なお、ホームページ管理事業者との調整も併せてお願いいたします。
41	仕様書	10	7	2	一つのHTMLファイル内で複数画面を遷移するSPA方式としている電子申請サービスにおいて、チャットボットバナー及び会話画面を呼び出し元画面に応じて表示/非表示にすることが可能であること。	チャットボットの表示・非表示の制御はホームページ事業者が対応し、表示・非表示に必要なURLやスクリプトをホームページ事業者に提供するのがチャットボット事業者の作業という理解でよろしいでしょうか。		チャットボットの表示・非表示の制御につきましても、チャットボット事業者に行っていただくことになります。
42	仕様書	10	7	2	利用状況に応じた拡張性の提案が可能であること。 (FAQ、LINE、CRM、システム連携等)	稼働後の拡張についての費用は随意契約となるのか。		現時点では随意契約を想定しています。
43	仕様書	10	7	2	利用状況に応じた拡張性の提案が可能であること。(FAQ、LINE、CRM、システム連携等)		LINE公式アカウントとの連携ができ、チャットボット・有人チャット共にLINE公式アカウントもインターフェスの中でWebチャットと同等の動作をさせる事が出来る事。 理由 お客様運用上機能としてあった方が望ましいと想定するため。	ご意見として承ります。

No	仕様書	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要望する場合の修正案と理由	回答
44	仕様書	10	7	2	利用状況に応じた拡張性の提案が可能であること。(FAQ、LINE、CRM、システム連携等)		LINE公式アカウントとの連携で、公式アカウント上に残る過去のトーク履歴を有人チャット側でも確認することができること。 理由 お客様運用上機能としてあった方が望ましいと想定するため。	ご意見として承ります。
45	仕様書	11	7	2	有人チャットは管理画面にてユーザー管理や権限設定変更、履歴確認等が行えるようにすること。		有人チャットの内容を基にFAQをAIによって自動で抜き出す機能を持つこと。 理由 お客様運用上機能としてあった方が望ましいと想定するため。	ご意見として承ります。
46	仕様書	11	7	3	AIの導入効果を検証するためのデータを提供できること。	提供するデータは、閲覧数データ、有人チャットから自動生成したFAQのデータ等、サービスで標準的に提供できるデータでよろしいでしょうか。		協会にてAI導入効果の検証を行いますので、必要に応じたデータのご提供をお願いいたします。
47	仕様書	11	7	4	チャットボットにおける質問から回答までの時間は、原則、3秒以内とすること。	質問から回答までの時間(3秒以内)には有人チャットは含まれないという理解でよろしいでしょうか。		ご認識のとおりです。
48	仕様書	11	7	6	チャットボットバナー及び会話画面と他の画面構成部品との表示(レイヤー)の調整等、Webブラウザ及び電子申請システム上で動作するチャットボットについて、必要に応じて協会公式Webサイト及び電子申請システム等の運営保守事業者との調整を行うこと。調整を行う場合は協会を通じて行うこと。	設置は、作業リスクや既存HPの保守性を考慮し、お客様ホームページ運営保守事業者様と認識しています。 ホームページの変更にもなうチャットボットの設計変更が発生する場合は、要件を整理させていただいた上で費用を積算し、別途契約変更にて対応するという理解でよろしいでしょうか。	理由 作業リスクや既存HPの保守性を考慮するため。	ご認識のとおりです。なお、ホームページ管理事業者との調整も併せてお願いいたします。
49	仕様書	12	8	3	運用保守機関において、月次、年次などの報告を協会が指定する場所で報告すること。報告書は別紙3の内容を含むこととし、構築期間中に協会の承諾を得ること。 なお、運用保守期間中に報告書の内容の変更を求める場合がある。 また、協会より別途報告書の作成依頼があった場合は、協会と協議のうえ報告書を作成すること。	報告書の集計データは協会ホームページからの利用か電子サービスからの利用かそれぞれ集計するという理解であっているでしょうか。		ご認識のとおりです。表現が分かりにくいことから、以下のとおり記載内容を追加します。 「8 実施状況の報告等、(3)実施報告」 (3) 実績報告 受託者は運用保守期間において、月次、年次などの報告を協会が指定する場所で報告すること。報告書は別紙3に準ずるの内容を含むこととし、構築期間中に協会の承認を得ること※。なお、運用保守期間中に報告書の内容の変更を求める場合がある。また、協会より別途報告書の作成依頼があった場合は、協会と協議のうえ報告書を作成すること。 <u>※報告書の集計データについては、協会ホームページ及び電子申請システムの利用元ごとに区別して集計すること。</u>
50	仕様書	12	10	1	① ISO/IEC27017又はISMSクラウドセキュリティ認証等、もしくは同等のセキュリティレベルを維持していること。クラウドサービスを利用する場合は、クラウドサービス提供事業者側が満たしていること。	クラウドサービスの場合、左記要件の資格を有していない場合もございます。そのため本要件を緩和いただけないでしょうか。	理由：クラウドサービスの場合、ISO/IEC27017又はISMSクラウドセキュリティ認証等の保有資格を有していない場合が多く、選択出来る製品の幅が絞られるため	当該資格を保有していない場合は、同等のセキュリティレベルを維持していることを証明していただくことで要件を満たすこととしています。
51	仕様書	12	10	1	ISO/IEC27017又はISMSクラウドセキュリティ認証等、もしくは同等のセキュリティレベルを維持していること。クラウドサービスを利用する場合は、クラウドサービス提供業者側が満たしていること。	同等のセキュリティレベルとして、ISMS認証でも宜しいでしょうか。		ISMS認証でも可とします。
52	仕様書	13	10	1	3年以上継続したチャットボット及び有人チャットの導入・運用実績を有すること。	こちらの条件は受託業者と運用するシステムのいずれにも及びますでしょうか。	受託業者がシステム提供だけでなく、毎月継続的にQAの改善活動等を責任を持って実施してきた実績があることが重要なポイントであると考えています。そのため、「受託業者と運営するシステムのいずれにも」該当することが適切であると考えております。	受託業者と運用システムのいずれかが要件を満たしていることといたします。
53	仕様書	13	10	1	3年以上	複数業務での累積で3年以上という解釈で良いでしょうか。		仕様書に記載のとおり、「3年以上継続した」実績が必要となります。累積のみでの3年間は不可となりますので、ご承知おきください。

No	仕様書	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要望する場合の修正案と理由	回答
54	仕様書	15	10	6	再委託できる主たる業務についてご教示ください。			再委託可能な業務を明確化するため、以下のとおり記載内容を見直します。 「10 委託条件等、(6)再委託に関する申請等」 ② 再委託することができる業務の範囲は以下の通りとする。 ・チャットボットのQAデータ1及び2の構築 ・QAの更新及び追加登録 ・チャットボットのシナリオフロー設定及び応答ロジックの構成 ・類似語の登録及び調整 ・有人チャットのアカウント発行及びテスト環境の構築や設定 ・有人チャットの管理者及びチャットオペレーターのアカウントの権限設定 ・有人チャットでチャットオペレーターが使用する定型の回答事例の登録 ・障害発生や機能低下、不正アクセス等の稼働状況の監視 ・障害発生時等の復旧作業 ・バックアップの更新 ・OS/ブラウザの動作保証 ・アンケート等のログ情報を分析した報告書の作成 ・AI学習や育成に要する読み替えリストや学習用テキストデータの抽出 ・チャットボット運用サポートサービス ・要件定義書、システム設計書、テスト計画・手順・結果報告書等一式の作成
55	仕様書	17	11	3	ホームページ掲載にあたり、発生する費用及び有人チャットオペレーター等に対するツール説明にかかる費用は、契約の中で事業者に変更があった場合等、複数回実施する場合があるため留意すること。	オペレーターへの説明は複数回実施とありますが、費用面で差が出ないように、2回／年、5年で10回を想定しているなどに変更して欲しい。	想定回数によりコストが上下するため。	契約期間内に1～2回と想定しています。
56	仕様書	17	12	2	チャットボット開設後の新規QA追加等の費用を除き、本業務の遂行に必要な設備費用やホームページ掲載にあたり発生する費用、有人チャットオペレーター等に対するツール説明にかかる費用等その他経費については諸経費として計上できるものとする。	QAの月ごとの新規登録は10件までとし、月10件を超えた場合は、QA1件を追加する作業の単価を定め、追加作業を実施した数量分を別途請求させていただくことでよろしいでしょうか。		以下のとおり記載内容を見直します。 「12、その他」 (2)本業務の遂行に必要な設備費用やホームページ掲載にあたり発生する費用、有人チャットオペレーター等に対するツール説明にかかる費用等その他経費については諸経費として計上できるものとする。ただし、チャットボット開設後の新規QA追加の費用については、月に20件を超えた件数についてのみ単価で支払うこととする。
57	仕様書	17	12	3	履行場所は他の目的のために使用してはならない	有人チャットの現場、および、クラウドサービス自体、クラウドサービスのサーバー室などは、他の目的(業務)で使用します。	履行場所の居室またはスペースに変更を希望します。	表現が分かりにくいことから、以下の文言を追加いたします。 「10、委託条件等、(4)業務の履行場所等」 ①受託者は、委託業務を履行するにあたり、入退室管理が可能である特定の場所で業務を行うこと。なお、個人情報を扱わない場合はこの限りではないが、適切な情報管理に向けた対策を講ずること。 「12、その他、(3)」 (3)本業務の履行場所について、他の目的のために使用してはならない。なお、個人情報を扱わない場合はこの限りではないが、適切な情報管理に向けた対策を講ずること。
58	別紙1				(※2)ここでのいうチャットボット閲覧数は「総セッション数」であり、月別の最大値は3月の約700万件/月である。日別の最大値は10万件/日、時間別の最大値は1.5万件/時である。また「総ユーザー数」は約4500万件/年であり、月別の最大値は3月の約550万件である。なお、チャットボットは協会けんぽホームページ全てに設置されているものではないが、「総セッション数」及び「総ユーザー数」とともに閲覧数の約60%をチャットボット設置ページが占めているが、設置ページについては今後も拡大していく予定である。	2024年度HP閲覧数とあるが、※2の説明ではチャットボット閲覧数と記載されており、どちらの数値なのか明確にしていただけないでしょうか。		表中の「約55,000万件/年」については、2024年度のHP閲覧数を表しています。また、下記の下線箇所につきましては、「チャットボットの閲覧数」を表しています。 「また、チャットボット閲覧数の「総セッション数」については、月別の最大値は3月の約700万件/月であり、日別の最大値は10万件/日、時間別の最大値は1.5万件/時である。」「総ユーザー数」は約4,500万件/年であり、月別の最大値は3月の約550万件/月である。」
59	別紙1				(※2)ここでのいうチャットボット閲覧数は「総セッション数」であり、月別の最大値は3月の約700万件/月である。日別の最大値は10万件/日、時間別の最大値は1.5万件/時である。また「総ユーザー数」は約4500万件/年であり、月別の最大値は3月の約550万件である。なお、チャットボットは協会けんぽホームページ全てに設置されているものではないが、「総セッション数」及び「総ユーザー数」とともに閲覧数の約60%をチャットボット設置ページが占めているが、設置ページについては今後も拡大していく予定である。	チャットボット総ラリー数ないし、総メッセージ数がわかればご教示ください。		総ラリー数及び総メッセージ数は不明ですが、参考としてチャットボットに関する「セッション数等のデータ」および「有人チャットにおける会話数」を「別紙1」に追記いたします。