

「日本一の観光案内所」実現に向けた 観光DX推進業務委託 基本仕様書

この仕様書は、山形市（以下、「本市」とする。）が目指す「日本一の観光案内所」の整備に向け、案内所業務の高度化及び負荷軽減を目的に、AIカメラ等のDXツールを試験導入し、DXツールの有効性や課題等を検証・分析する業務を委託するに当たっての必要な事項を指示するものとする。

1 業務名称

「日本一の観光案内所」実現に向けた観光DX推進業務

2 委託期間

契約締結の日から令和8年3月30日（月）まで

3 履行場所

山形県山形市香澄町（山形駅観光案内所内）ほか

4 概要

（1）背景・目的

日本一の観光案内所を観光拠点及び情報拠点として整備し、観光関連の情報が集約され充実した情報発信及び提供ができる観光案内所となることを想定しており、本業務は案内所業務の高度化及び負荷軽減に向け、AIカメラ等のDXツールを試験導入し、DXツールの有効性や課題等を検証・分析することを目的としている。

5 業務内容

受託者は以下の業務を実施する。なお、内容はそれぞれ記載のものを基本とするが、詳細は企画提案の内容を踏まえて決定する。

（1）AIカメラの試験導入・設置

山形駅観光案内所に、窓口利用者の年代、性別等を把握するため、以下の要件を満たすAIカメラを試験導入・設置すること。また、受託者において試験導入・設置に当たり必要な機材等を準備するとともに、試験導入・設置に関わる事前調査、設置・撤去作業、作業実施に際して必要な関係企業等との調整や手続き等の稼働に向けた一切の作業を行うこと。なお、電源コンセントは本市で用意する。

（要件）

- ・試験導入の期間は2週間～6週間を目安とし、時期や期間は山形市と協議の上決定する。
- ・AIカメラは性別や年代等を解析でき、録画機能を有しないもの。
- ・利用者の個人情報の取得や登録作業を一切行わないこと。
- ・設置にあたり、原則工事が不要であること。
- ・山形駅観光案内所内のスペースが限られることから、AIカメラの機材により、観光案内業務の妨げにならないこと。
- ・現状山形駅観光案内所の窓口が一人体制であることから、AIカメラの設置・運用により、新たな業務負担が極力発生しないこと。
- ・通信環境については受託者で必要機材等を準備し、通信費等も委託料の中に含むこと。

- ・A I カメラの試験導入に係る掲示物等を多言語で制作すること。
- ・障害発生時の復旧等の運用に必要な一切の作業を行うこと。

(2) 応対内容の記録等ができるA I ツールの試験導入・設置

山形駅観光案内所に、窓口における応対記録作成等の業務負荷軽減に向か、以下の要件を満たす、応対内容の記録等ができるA I ツール（以下、「応対記録A I」とする。）を試験導入・設置すること、また、受託者において試験導入・設置に当たり必要な機材等を準備するとともに、試験導入・設置に関わる事前調査、設置・撤去作業、作業実施に際して必要な関係企業等との調整や手続き等の稼働に向けた一切の作業を行うこと。なお、電源コンセントは本市で用意する。

(要件)

- ・試験導入の期間は2週間～6週間を目安とし、時期や期間は山形市と協議の上決定する。
- ・応対時の会話音声を録音し、応対記録を自動作成できること。
- ・音声認識においては、窓口スタッフと利用者それぞれの発話を正確に区別し、応対の記録ができること。
- ・駅待合室にある立地特性から、BGM や周辺の会話などの騒音がある環境下でも、応対内容に関し、高品質な会話音声が記録されるものであること。
- ・応対時以外は音声が記録されるものでないこと。
- ・応対記録の要約ができるものであること。また、応対のキーワードやトピックが自動的に抽出できるものが望ましい。
- ・応対記録の保存、編集作業ができるほか、Microsoft Word 等で出力できること。
- ・現状山形駅観光案内所の窓口が一人体制であることから、応対記録A I の設置・運用により、新たな業務負担が極力発生しないこと。
- ・山形駅観光案内所内のスペースが限られることから、応対記録A I の設備や機材により、観光案内業務の妨げにならないこと。
- ・通信環境については受託者で必要機材等を準備し、通信費等も委託料の中に含むこと。
- ・対応言語は日本語を基本とする。（多言語に対応することは妨げない。）
- ・試験導入を行っている旨の掲示物等を多言語で制作すること。
- ・障害発生時の復旧等の運用に必要な一切の作業を行うこと。

(3) 検証、分析

①DXツールの有効性や課題の検証

(1)、(2) のDXツールについて、試験導入を踏ましたそれぞれの有効性や課題等を検証、整理し、本導入に向けた提案も含め、報告書としてまとめること。なお、報告書内には本導入・運用した場合における概算費用も盛り込むこと。

②利用状況の分析

(1)、(2) の試験導入により得られるデータを集計し、窓口利用者の傾向分析（問い合わせ内容も含む）や利用時間帯等の時間帯別での利用状況の分析を行い、報告書としてまとめること。

なお分析においては、(1)、(2) の試験導入により得られるデータを可能な限り関連付けながら分析を行うこと。

6 成果品の提出

(1) 内容

ア 5 (3) ①、②それぞれの報告書

イ 業務全体に係る業務実施報告書

(2) 形式

印刷物 5 部及び電子データ（CD-ROMに入る等）を提出すること。

(3) 納期

令和 8 年 3 月 30 日（月）

7 著作権等

本業務の成果物における著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条で規定されるものを含む。以下同じ。）は、受託者又は第三者が従前から保有していたものを除き、成果物の引き渡しをもって本市に譲渡されるものとする。

受託者は、本業務の成果物について、受託者の知る限り成果物が第三者の著作権・権利を侵害しないものであることを保証すること。これを他業務へ流用することを禁止し、第三者との間に著作権・権利にかかる権利侵害の紛争が生じた場合、当該紛争の原因が委託者の責めに帰する場合を除き、受託者の責任・負担において一切を処理すること。

8 守秘義務

受託者は本業務（再委託をした場合を含む。）を通じて知り得た情報を機密情報として扱い、目的外の利用、第三者への開示、漏えいをしないこと。また、契約終了後も同様とする。

9 その他留意事項

- (1) 本業務の受託者は、業務を実施するに当たり、本市及び山形駅観光案内所管理運営業務を受託する一般社団法人山形市観光協会と十分な調整を行うこと。
- (2) 仕様変更等については、受託事業者と委託者との協議により取り扱うこと。
- (3) 特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他日本国内の法令に基づき保護される第三者の権利となっている履行方法等を使用するときは、受託者がその使用に関する一切の責任を負うこと。
- (4) 受託事業者の責めに帰すべき理由により、委託者及び第三者に損害を与えた場合、受託業者がその損害を賠償すること。
- (5) 本仕様書において、明示なき事項または疑義が生じた場合、委託者と協議すること。
- (6) 業務実施報告書の作成にあたっては、委託者の指示に従いこれを行うこと。