

## 「市民問い合わせ対応 AI チャットボットサービス導入業務委託」に係る 公募型プロポーザルの実施結果について

「市民問い合わせ対応 AI チャットボットサービス導入業務委託」を行うに当たり、公募型プロポーザルによる選考を実施し、次のとおり受託候補者を特定しました。

### 1. 業務の名称

「市民問い合わせ対応 AI チャットボットサービス導入業務委託」

### 2. 業務の概要

市民のライフスタイルの多様化や労働人口の減少が進む中で、市民サービスの充実を図っていくとともに、限られた経営資源を効率的・効果的に活用できるよう業務効率化を図っていく必要があります。

こうしたことから、AI チャットボットを活用して、24 時間 365 日市民からの問い合わせに自動応答できるサービスを導入することで、市民の問い合わせに係る利便性の向上及び職員の電話等での問い合わせ対応の負担軽減を図ることを目的とするものです。

### 3. 提案者数

3 者

### 4. 受託候補者として特定した者

株式会社アイネス中国支社

### 5. 特定した日

令和 3 年 1 1 月 2 9 日

### 6. 評価方法

「市民問い合わせ対応 AI チャットボットサービス導入業務委託」に係る公募型プロポーザル実施要領に基づき、評価委員会において企画提案書類とプレゼンテーション及びヒアリングによる評価を行い、各委員の評価において 6 0 点以上の評価を得た者のうち、合計点が最も高い提案者を受託候補者として選定し、評価結果に対する審査委員会の審査を経て受託候補者の特定を行いました。

### 7. 評価結果

参加者名	合計得点（500点満点）
株式会社アイネス中国支社	467点
A 社	463点
B 社	447点