

令和8年度 生成AI活用による業務効率化に向けた実証実験に係る情報提供依頼（RFI）に係る質問及び回答

※質問者が判別されてしまう恐れのある質問内容及び質問の意図については一部加工した上で掲載しております。

No	資料またはファイル名	項目等	質問内容	質問の意図	回答（北区）
1	実施要領	3 情報提供を依頼する内容	<p>情報提供依頼（RFI）実施要領の以下の記述に関して、ア～ウの要件を全てを満たす必要があるのか。</p> <p>3 情報提供を依頼する内容 (1) 本区が求める生成AI活用の情報について ア 広範な用途に対応できる生成AI活用 イ 特定の業務や作業の効率化に特化した生成AI活用 ウ 庁内での説明や広報活動に特化した画像および動画生成AIの活用</p>		ア～ウの要件を全て満たす必要はございません。ア～ウのいずれかの要件を満たしてありましたら、情報提供をお願いいたします。
2	回答書	回答項目	回答票に記載されているISMAP認証は、必須の事項であるか。		本RFIでは、広く情報提供を募ることを目的としております。そのため、ISMAP認証は必須事項ではございません。
3	実施要領	3 (3) 現時点で想定している実証実験の前提	<p>本実証実験、および有用性が認められた際の本格導入において、想定されるネットワーク系（インターネット接続系、LGWAN接続系など）をご教示ください。</p> <p>また、「本区固有情報を取り扱う」とのことですが、情報漏洩リスク低減の観点から、クラウドサービス（SaaS）のデータ保存先が「日本国内リージョンに限定されていること」や、「LGWAN環境からセキュアにアクセスできること（LGWAN-ASP対応など）」は、今後の要件として重視されますでしょうか。</p>	LGWAN対応や国内データ保存といったセキュリティ要件の重要度を確認し、弊社サービスの強み（強固なセキュリティ環境）との適合性を測るため。（次期RFPIに自社の強みを要件化させる意図を含みます）	<p>本RFIは、現行のネットワーク構成に限定せず、生成AIの活用に関する情報を幅広く収集することを目的としているため、将来的に本格導入を行う場合においても、インターネット接続を前提とした形態での利用であっても差し支えありません。</p> <p>同様に、本RFIにおいては、データの保存先や利用するネットワーク環境について、特定の条件を定めておりません。</p> <p>一方で、データ保存先が日本国内リージョンに限定されている点やLGWAN環境からセキュアにアクセス可能である点は、情報セキュリティの観点から製品・サービスの強みとなり得る要素であると考えております。該当する場合には、情報提供書に明記いただきますようお願いいたします。</p>
4	実施要領	3 (3) 現時点で想定している実証実験の前提	<p>本区固有情報を活用するにあたり、対象となる文書の形式（PDF、Word、Excelなど）やデータ容量の目安はございますでしょうか。</p> <p>また、人事や財務等の機微情報を扱う場合、部署や役職等に応じて、AIの検索・参照対象を厳密に制限するアクセス制御機能は求められますでしょうか。</p>	固有情報の活用範囲および、それに伴う高度なアクセス制御機能（権限管理）の必要性を確認し、弊社RAG機能の適合性を評価していただくため。	<p>北区ではマイクロソフト社製品（WordやExcel等）やPDF、DocuWorks文書を主に取り扱っているため、これらのファイル形式であれば問題ございません。また、データ容量については制限は設けておりません。</p> <p>アクセス制御機能は必須ではございませんが、情報セキュリティの観点から製品・サービスの強みとなり得る要素であると考えております。該当する場合には、情報提供書に明記いただきますようお願いいたします。</p>
5	実施要領	3 (3) 現時点で想定している実証実験の前提	<p>実証実験により有用性が認められ、別途本格導入に向けた調達検討を行う際、現時点で想定されている利用者数の規模感（全庁での利用、特定部署での利用など）の目安がございましたらご教示ください。</p>	本格導入時の規模感を把握し、弊社が提供可能な柔軟なライセンス体系（スモールスタートから全庁展開まで）に基づき、より具体的な概算費用や提案構成を検討するため。	<p>実証実験に参加する想定ユーザー（対象部署や利用人数等）は、ご提案いただいた内容に応じて調整していくため、現時点ではお示しできません。</p>
6	実施要領	3 (1) 本区が求める生成AI活用のイメージ等	<p>「広範な用途に対応できる生成AI活用」に関して、用途に応じて最適なAIモデル（GPT、Gemini、Claude等）を切り替えて利用できる機能や、テキスト・画像・文書読み込み等を1つのプラットフォーム内でシームレスに完結できる機能は、評価の対象となりますでしょうか。</p>	複数モデルの使い分けやマルチモーダル対応へのニーズを確認し、弊社のマルチLLM対応という強みがどの程度貢献できるかを確認するため。	<p>複数モデルの使い分けやマルチモーダル対応は性能・機能の観点から製品・サービスの強みとなり得る要素であると考えております。</p> <p>該当する場合には、情報提供書に明記いただきますようお願いいたします。</p>
7	実施要領	1 本情報提供依頼の目的	<p>令和8年度から「DX推進アドバイザーの登用」等により取り組みを充実されるとのことですが、システム提供事業者側に対しても、単なる環境提供に留まらず、生成AIの専門家による階層別研修やプロンプト作成支援、自走化に向けた伴走支援の提案は求められますでしょうか。</p>	定着化・自走化に向けた事業者からの支援（研修・伴走支援）への期待値を確認し、弊社の手厚いサポート体制が要件に合致するかを確認するため。	<p>本RFIにおいて、「生成AI入門研修」や「プロンプト作成研修」といった業務効率化を目指す研修提案の受付は予定しておりません。一方で、ご提案いただくサービスについて、導入・習得が難しい場合には、これに併せた伴走支援に関する提案を受け付けます。</p>
8	参考・補足情報	7, 8	<p>実証実験中に使用する端末は、インターネット接続が可能でしょうか？</p>	<p>ご提案予定のサービスは、LGWAN-ASP接続に対応しておらず、インターネット接続が必要です。実証実験を行う際にインターネットに接続できる環境がご準備いただけるか確認させていただきます。</p>	<p>仮想環境からのインターネット接続が可能となります。</p>
9	参考・補足情報	7, 8	<p>職員様個別のメールアドレスは所有されていますか？</p>	<p>実証実験中に参加いただくユーザー様へライセンスを付与するにあたり、職員様個別のメールアドレスが必要になるため確認させていただきます。</p>	<p>全職員が個別のメールアドレスを所有しております。</p>
10	実施要領	3(3)	<p>実証実験の想定期間（開始/終了の目安）、対象部署・利用者数の上限、区側で用意可能な端末/アカウント/テストデータの範囲をご教示ください。</p>	<p>実証実験の工数見積り、ライセンス/環境準備、運用支援体制を確定するため。</p>	<p>実証実験の想定期間は、令和8年9月上旬から令和8年11月下旬までの3ヶ月程度を想定しておりますが、様々な事情を考慮し、期間の短縮・延長も可能です。</p> <p>対象部署・利用者数等のご質問は、内容が類似しているため、No. 5の回答をご参照ください。</p>
11	実施要領	3(3)	<p>個別ヒアリング/実証で想定される接続環境（インターネット接続系/LGWAN系/LGWAN-ASP等）と、認証連携要件（SSO、Microsoft 365/Entra ID連携の必須度、端末・ブラウザ制約）をご教示ください。</p>	<p>接続方式・認証方式で設計/費用が大きく変わり、実証の実現性に直結するため。</p>	<p>本RFIでは、接続環境を制限せずに広く情報提供を募ることを目的としております。そのため、接続環境の指定はございません。</p> <p>実証実験に関しましては、認証連携要件は必須ではなく、可能な範囲でのシステム環境の構築で問題ございません。</p>
12	実施要領	3 (1) イ 特定業務の効率化	<p>庁内で特に職員負担が大きいと認識されている業務・部署はどこか、差し支えない範囲で教えてください。</p>	<p>提案の対象業務を的確に絞り込み、具体性の高い実証シナリオを設計するため。</p>	<p>申し訳ありませんが、現時点においてお答えすることはできません。</p> <p>実証実験を実施する際には必要となる情報を提供させていただきます。</p>
13	実施要領	3 (1) イ 特定業務の効率化	<p>住民問い合わせ対応において、電話対応に関する業務課題（対応件数の多さ、時間外対応、担当者による品質ムラ等）が存在する場合、その概況を教えてください。課題がない場合はその旨のご回答で差し支えありません。</p>	<p>電話対応領域における実証シナリオの検討可否を判断するため。</p> <p>課題がない場合はその旨のご回答で差し支えありません。</p>	<p>申し訳ありませんが、現時点においてお答えすることはできません。</p> <p>実証実験を実施する際には必要となる情報を提供させていただきます。</p>
14	参考・補足情報	4 北区に導入されているツールとの重複に関して	<p>現在運用中のチャットボットへの問い合わせで、特に件数が集中する業務・手続きはどれか教えてください。また現行の対応に課題があれば併せて教えてください。</p>	<p>住民問い合わせ対応の実態を把握し、効果的な実証シナリオを設計するため。</p>	<p>・特に件数が集中する業務・手続き ①清掃事務所：ごみの収集日や捨て方、粗大ごみに関する質問 ②区民事務所：引っ越しやマイナンバーに関する質問 ・課題 法律・制度の改正スピードが速い分野では、AIチャットボットのQ&Aの整備が負担となっている。</p>
15	参考・補足情報	7 ネットワーク構成（αモデル）	<p>現在αモデルを採用されているとのことだが、クラウド型の生成AIツールを業務端末から利用する場合の接続経路（インターネット接続系端末の有無、LGWAN-ASP経由の可否等）を教えてください。また、α'モデルへの移行時期の目安があれば併せて教えてください。</p>	<p>提案する生成AIツールの接続方式（クラウド・オンプレ・LGWAN-ASP）を適切に選定するため。接続経路によって実証実験の設計が大きく異なるため。</p>	<p>業務端末において、仮想環境からのインターネット接続とLGWAN-ASP接続がともに可能です。ただし、一部制限がかかっているため、事前の確認は必要です。北区において行うべき作業やネットワークに関する確認項目がございましたら、情報提供書に明記いただきますようお願いいたします。</p> <p>また、α'モデルの移行時期は現時点ではお示しすることができません。</p>

令和8年度 生成AI活用による業務効率化に向けた実証実験に係る情報提供依頼（RFI）に係る質問及び回答

※質問者が判別されてしまう恐れのある質問内容及び質問の意図については一部加工した上で掲載しております。

No	資料またはファイル名	項目等	質問内容	質問の意図	回答（北区）
16	実施要領	1	<p>庁内各部署が抱える業務課題の解決に資する「組織全体でのAI活用」の方向性について、貴区のお考えをご教示ください。</p> <p>なお、以下は想定される方向性の一例ですが、これらに限らず最も近いイメージをご教示いただけますと幸いです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・複数部署が共通利用する横断的な生成AI基盤の構築 ・特定業務プロセス全体（起案～決裁、記録管理等）の変革 ・部署間の情報連携・ナレッジ共有の促進 <p>また、庁内業務課題のうち、特に重点的な解決が期待される領域（例：政策形成、事務処理、区民対応等）があればあわせてご教示ください。</p>	<p>実証実験における位置づけや、現状の生成AI活用課題および理想像を正確に把握し、貴区に適した提案を行うため。</p>	<p>「組織全体でのAI活用」は、職員一人一人のAI活用をさらに促進することや特定の業務にAIを活用すること、庁内全体でのデータ整備や連携を行うことまで幅広く想定しています。</p> <p>本RFIにおいては、広く情報提供を募ることを目的としており、特に重点的な解決が期待される領域をお示しすることはできません。</p>
17	実施要領	1	<p>令和8年度の実証実験設計にあたり、前回実証で得られた知見のうち現在活用されている点、および今回新たに検証を予定されている観点について、差し支えない範囲でご教示ください。</p>	<p>実証実験の進捗状況や課題認識を把握し、より適切な提案を行うため。</p>	<p>>前回実証で得られた知見のうち現在活用されている点 特に効果的だった点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・導入部署や利用者への丁寧な説明 ・利用者にAIやツールに対する適切な理解をもってもらうこと ・利用者との意見交換会 ・ロールプレイング形式による利用機器の説明 等 <p>課題として挙がった点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者がAIに対しての理解が不適切であること ・これまでの業務フローを変更することによる職員への負担 ・ツール利用者が限定されてしまうこと ・アンケート回答による職員の業務負担 等 <p>>および今回新たに検証を予定されている観点について 本RFIはいわゆるテーマ設定型ではなく、フリー提案型の募集となりますので、提案内容に応じて検討いたします。</p>
18	実施要領	2	<p>既存導入ツール（令和7年度：LoGoAI、議事録作成AI／令和8年度：Microsoft連携AI、ノーコードAI開発PF、音声文字起こし・問合せサポートAI）について、以下の点をご教示ください。</p> <p>(1) 各ツールの主な活用場面（想定部署・業務）および役割分担 (2) 導入済みツールでは対応が難しい領域、または今後補完が必要と考えられる機能・業務</p>	<p>本RFI提案と既存ツールとの関係（補完／代替）を整理するため、現行の活用状況および課題認識を把握するため。</p>	<p>■各ツールの主な活用場面（想定部署・業務）および役割分担</p> <p>① LoGoAI／議事録作成AI（全部署・全職員が利用可能）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・LoGoAIにより文書作成・要約・言い換え等の日常業務を効率化 ・音声や長時間の会議等は議事録作成AIにより議事録作成を行う <p>② Microsoft連携AI／ノーコードAI開発PF（一部職員：管理職・DX推進員等が利用可能）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Microsoft 365（Excel、Word等）との業務データ連携・自動化 ・ノーコードAI開発PFによる職員が内製化したアプリケーションによる業務の効率化 <p>③ 音声文字起こし・問合せサポートAI（特定部署のみ導入）</p> <p>電話・面談内容の音声文字起こしによる記録支援、相談補助など、特定の業務補助</p> <p>(2) 導入済みツールでは対応が難しい領域、または今後補完が必要と考えられる機能・業務 画像生成や動画生成、電話対応など、特定の業務に特化したAIが考えられます。また本RFIを通じて、事業者様がお持ちの多様な知見や最新技術のもと、北区が認識していないものも含め、課題と考えられる点についてご提案ください。</p>
19	参考・補足情報	3-(1)-ウ	<p>令和8年度に新たに追加された「庁内説明や広報活動に特化した画像・動画生成AIの活用」について、想定されている具体的な利用シーン（例：区民向け広報動画、庁内研修資料、政策説明資料等）をご教示ください。</p>	<p>利用シーンから、想定される利用範囲・頻度等を把握するため。</p>	<p>以下のシーン（一例）を想定しております。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 所属長や他部署への説明資料の動画化 2. 区民向けのイベントチラシや計画施策に関する広報動画の作成
20	参考・補足情報	9	<p>データ保存場所について、オンプレミスのファイルサーバに保管されているとのことですが、生成AIサービスにおけるRAG機能との連携について、どの程度の連携を想定されているかご教示ください。</p>	<p>当社サービスではオンプレミス環境への直接アクセスが制約されるため、想定される連携範囲や方式を把握するため。</p>	<p>本RFIでは、北区の現行のシステム環境に関わらず広く情報提供を募ることを目的としており、データ保管場所やシステム連携方法について特段の指定や制約は設けておりません。そのため、ファイルサーバーと生成AIサービスとの連携範囲や連携方式についても限定していないため、貴社のサービスにおいて必要とされる連携範囲や連携方式を情報提供書に明記いただきますようお願いいたします。</p>
21	参考・補足情報	20	<p>総合評価の観点（具体性・実現性・安全性）に加えて、以下のような要素が評価対象に含まれる場合はご教示ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自治体への導入実績 ・地域特性への理解 ・伴走支援体制 ・技術サポート体制 	<p>貴区の評価方針に即した最適な提案を行うため。</p>	<p>ご提出いただきました情報提供書の内容を元に、総合的に判断いたします。つきましては貴社、または貴社のサービスの強みとなり得る要素であれば、情報提供書に明記いただきますようお願いいたします。</p>
22	概要資料	想定スケジュール	<p>実証期間のスケジュールは提案事業者にて指定可能か</p>	<p>トライアルライセンスを利用した場合、実証できる期間が限られるため</p>	<p>実証実験の期間については、令和8年9月上旬から令和8年11月下旬までの3ヶ月程度を想定していますが、様々な事情を考慮し、期間の短縮・延長も可能です。具体的なスケジュールは協議の上決定いたします。</p>
23	参考・補足情報	北区の既存システムとの整合性に関して	<p>インターネットを経由し接続するツールの場合、端末や接続環境はご用意いただけるか</p>	<p>Google製品の回答を予定しておりますがデモ機はないため確認となります</p>	<p>内容が類似しているため、No. 15の回答をご参照ください。</p>
24	回答書	回答の手引き	<p>セキュリティ・システム構成・稼働環境：会社全体のセキュリティ認証状況</p> <p>提案事業者、サービス開発元それぞれで記載が必要か</p>	<p>「貴社」の範囲の確認となります</p>	<p>それぞれ記載をお願いいたします。</p>
25	回答書	回答の手引き	<p>システム構成・稼働環境：取り扱うデータの内容</p> <p>取り扱うデータとしては貴所にて選定いただく想定の場合、記載は不要でよいか</p>	<p>データについては貴所にて選定いただく想定のため</p>	<p>記載いただく必要はございませんが、北区側が選定する旨、情報提供書に明記いただきますようお願いいたします。</p>

令和8年度 生成AI活用による業務効率化に向けた実証実験に係る情報提供依頼（RFI）に係る質問及び回答

※質問者が判別されてしまう恐れのある質問内容及び質問の意図については一部加工した上で掲載しております。

No	資料またはファイル名	項目等	質問内容	質問の意図	回答（北区）
26	実施要領	3 情報提供を依頼する内容	当社は、住民からの電話対応を職員に代わってAIが自動で応答し、特定業務の効率化を目的とした生成AI活用のPOCを提案することを想定しております。各種届出の案内や制度案内等、住民からの一般的な電話問い合わせをPOC対象業務として想定しておりますが、北区として、POCで扱う業務として適切、または優先度が高いと考えられる問い合わせ内容、部署があればご教示ください。	電話AIによるPOC効果が最も出やすい業務・部署を把握し、POC対象業務を北区の優先度に沿って設計するため。	申し訳ありませんが、現時点においてお答えすることはできません。実証実験を実施するには必要となる情報を提供させていただきます。
27	参考・補足情報	2 2 実証実験におけるスケジュールに関して	実証実験の開始時期について、募集要領等では「9月頃から開始」との記載があると認識しております。当社としては、9月から約2か月間を実証実験に向けた準備期間（業務整理、シナリオ設計、環境構築等）とし、11月頃から実際の電話AI運用を開始するPoC計画を想定しておりますが、このような進め方での提案は可能でしょうか。あわせて、実証実験の終了時期として想定されている月がございましたらご教示ください。	実運用で効果を検証できるPoCとするため、準備期間と運用期間を分けた現実的なスケジュール設計が可能か確認したい 北区側が想定している実証実験の期間感（特に終了時期）を把握し、PoC計画・KPI設計を適切に行うため	内容が類似しているため、No. 10の回答をご参照ください。
28	実施要領	3 情報提供を依頼する内容	現在、電話問い合わせが最も多い部署や窓口はどこですか？また、住民からの電話問い合わせ件数は、最も多い部署や窓口では年間・月間でどの程度、受電件数がありますか？	電話AI導入による業務負荷軽減効果を定量的に試算し、POCの効果測定設計に反映するため。	申し訳ありませんが、現時点においてお答えすることはできません。実証実験を実施するには必要となる情報を提供させていただきます。
29	実施要領	3 情報提供を依頼する内容	本POCでは、電話問い合わせ対応における業務効率化や職員負担軽減の効果検証を主な目的と想定しております。北区として、POCにおいて特に確認しておきたい観点がございましたらご教示ください。	北区がPOCで何を「成果」とみなすかを事前に把握し、POC設計と評価軸を揃えるため。	実証実験においては、費用対効果や継続性、区民満足度の向上や職員の負担軽減等を確認する予定です。
30	実施要領	3 情報提供を依頼する内容	当社が提案する電話AIのPOCにおいては、北区の電話応答に関するFAQ、業務マニュアル、ホームページ掲載情報等の既存ドキュメントを、電話AIの学習データとして活用することを想定しております。電話AIの応答品質を確保するため、POC実施にあたり、これらの既存ドキュメントを北区側からご提供いただくことは可能でしょうか。	電話AIの応答品質を確保するために、POC開始時点で利用可能な情報ソースの提供可否を確認するため。	可能です。
31	実施要領	3 情報提供を依頼する内容	当社提案の電話AIでは、一次応答はAIが行い、必要に応じて職員対応へ引き継ぐ運用を想定しております。POCにおいて、AIによる対応を想定できる範囲、必ず職員対応とすべきと考えられるケースについて考え方がございましたらご教示ください。	AI対応と職員対応の役割分担について、北区の考え方を踏まえた安全なPOC設計を行うため。	AIによる対応を想定できる範囲：FAQやHPなどから回答できる簡易な質問 職員に引き継ぐ内容：過去のやり取りを踏まえた質問や申請内容等個別事情に関する複雑な内容
32	実施要領	3 情報提供を依頼する内容	当社の電話AIは、定型FAQ対応に加え、問い合わせ内容に応じた分岐対話や曖昧な質問への対応も想定しております。POCにおいて、北区が特に重視する応答品質や配慮事項があればご教示ください。	住民対応において重視すべき品質水準を把握し、AI応答の設計方針に反映するため。	実証実験における具体的な要件定義は、個別ヒアリング後に実施させていただく予定です。
33	実施要領	3 情報提供を依頼する内容	誤案内防止の観点から、当社では一定条件下で職員へ転送する制御を設ける想定です。POC段階において、AI応答として許容できる範囲や、避けたい対応があればご教示ください。	誤案内リスクを最小化するため、AI応答の許容範囲と制限条件を事前に明確化するため。	実証実験における具体的な要件定義は、個別ヒアリング後に実施させていただく予定です。
34	実施要領	3 情報提供を依頼する内容	当社提案の電話AIでは、入力された音声・テキストデータをAIモデルの学習（再学習を含む）に一切利用しない構成を前提としております。POC実施にあたり、北区として特に確認しておきたい点があればご教示ください。	北区のセキュリティ・情報統制要件と提案内容が確実に整合しているかを確認するため。	追加で確認させていただきたい事項に関しましては、ご提出いただきました提案書を元に、個別ヒアリング時に伺います予定です。
35	実施要領	3 情報提供を依頼する内容	当社では、POC要件に応じてログや音声データの保存有無・保存期間を調整可能と考えております。POCにおけるデータ保存の考え方や、事前に整理しておくべき条件があればご教示ください。	POCにおけるデータ管理ルールを事前にすり合わせ、運用上の認識齟齬を防ぐため。	実証実験における具体的な要件定義は、個別ヒアリング後に実施させていただく予定です。
36	実施要領	3 情報提供を依頼する内容	本POCでは、北区管理下でのシナリオ修正や用語調整等を想定しております。POC段階で、北区管理下で実施可能と想定される調整範囲についてご教示ください。	POC期間中にどこまで調整・改善を行えるかを把握し、実効性のあるPOC計画を立てるため。	調整範囲につきましては、ご提案いただいた内容や実証実験の目的に応じて、関係部門と協議の上で決定いたします。現時点では具体的な事項をお示しできませんので、想定されている業務負担量ございましたら、提案書等に明記いただきますようお願いいたします。
37	実施要領	3 情報提供を依頼する内容	当社では、POCにおける効果測定指標として、応答完結率、転送率、対応時間の変化等を想定しております。POCにおいて、北区が特に重視したい評価指標があればご教示ください。	効果測定のKPIを北区の期待と一致させ、POC結果を評価しやすくするため。	実証実験における具体的な要件定義は、個別ヒアリング後に実施させていただく予定です。
38	実施要領	2 1 本格導入時の契約形態に関して	POC結果を踏まえ、本格導入の検討に進む場合、北区として判断材料としたい観点（定量・定性）があればご教示ください。	POC後の本格導入判断につながる検証内容を、あらかじめ意識して設計するため。	本格導入の判断基準として重視する評価軸については、提案内容に応じて決定するため、現時点では具体的に定性・定量の指標はお示しできません。提案の具体性、実現性、安全性等、様々な観点から総合的に評価し、関係部門と協議の上、評価指標を決定しております。
39	実施要領	3 情報提供を依頼する内容	電話AIを既存の電話環境と連携させた運用可否を検討するにあたり、以下についてご教示いただけますでしょうか。 ①現在ご利用中のPBXのメーカー名・機種（型番） ②オンプレミス型/クラウドPBXのどちらか ③外部システム連携に関する制約の有無（例：SIP接続、API連携、内線化の可否等） ④外部事業者がPBX設定に関与する場合の可否（作業立ち会い・設定変更の可否等）	電話AIの接続方式や内線化可否を把握し、コスト・工数面を踏まえた実現可能なPOC条件を整理するため。	①沖電気工業株式会社製 DISCOVERY neo(Ver ROX. 03. 00)となります。 ②オンプレミス型となります。 ③貴社の具体的なシステム構成や機器の仕様書等の情報が必要となりますので、申し訳ありませんが、現時点においてお答えすることはできません。 ④外部事業者がPBX設定に関与することは認められておりません。
40	実施要領	3 情報提供を依頼する内容	現在の電話対応業務において、対応内容の記録（応対記録）を残しているかについてご教示いただけますでしょうか。また、記録を残している場合は、どのような目的で、どのような内容（例：問い合わせ内容、対応結果、折り返し要否等）をどのような手段（紙、Excel、システム入力等）で記録しているか差し支えない範囲でお知らせください。	電話対応の記録・引き継ぎの現状を把握し、電話AI導入時のログ活用・運用設計に反映するため。	応対記録はデータベースとして残しておりません。折り返しが必要な案件に関してはチャットや付箋等で、後任の職員へ引き継ぎを行っております。
41	参考・補足情報	§12 知的財産・セキュリティ	提案するAIアーキテクチャおよびそのコンポーネントに係る知的財産権について、提案者が所有権または適切な実施権を有していることの確認・保証は求められますでしょうか。	自社ソリューションの適格性確認	個別ヒアリング時に確認させて頂く場合がございます。提案書への記載・資料の提出は不要です。
42	参考・補足情報	§10 Microsoft製品構成	現在ご利用のMicrosoft製品（M365のライセンス種別、SharePoint、Teamsの利用状況等）について、差し支えない範囲でご教示いただけますでしょうか。	連携可能範囲の把握	職員は原則として Microsoft 365 E3 ライセンスを保有しています。また、M365 Copilot Managed Sub Add-onを希望者（管理職・DX推進員・DX推進プロジェクトチームメンバー）に配布しております。なお、現在SharePoint、Teamsはどちらも利用していません。
43	参考・補足情報	§7・§8 LGWANアクセス要件	LGWAN環境からのアクセスについて、EdgeブラウザによるLGWAN-ASP接続で足りるでしょうか。それとも追加の技術要件がございますでしょうか。	導入方式の絞り込み	LGWAN-ASP接続が可能な製品であれば問題ございませんが、北区において行うべき作業（プロキシサーバーの設定変更等）がございましたら情報提供書に明記いただきますようお願いいたします。
44	参考・補足情報	§7 α'モデル移行時期	αモデルからα'モデルへの移行時期について、現時点でのご予定をお聞かせいただけますでしょうか。また、実証実験期間中に移行が発生する可能性はありますか。	スケジュールリスクの確認	現時点では、α'モデルへの移行時期について特段お示しできる予定はありません。実証実験期間中に移行は行わない予定です。

令和8年度 生成AI活用による業務効率化に向けた実証実験に係る情報提供依頼（RFI）に係る質問及び回答

※質問者が判別されてしまう恐れのある質問内容及び質問の意図については一部加工した上で掲載しております。

No	資料またはファイル名	項目等	質問内容	質問の意図	回答（北区）
45	参考・補足情報	§8・§9・§10 API・データ連携	既存の文書管理システム・統計データ等との連携を想定したAPI接続やデータ連携の可否について、ご確認いただけますでしょうか。	ソリューション設計の前提確認	本RFIでは、北区の現行のシステム環境に関わらず広く情報提供を募ることを目的としており、システムやデータ連携について特段の指定や制約は設けておりません。
46	実施要領	§3(1) 優先部署・シナリオ	特に優先度の高い部署や業務シナリオがあれば、参考までにお聞かせいただけますでしょうか。	提案の焦点を絞るため	本RFIでは、シナリオに関する前提条件を限定せずに広く情報提供を募ることを目的としております。そのため、優先度の高い部署や業務シナリオはお示しすることはできません。
47	実施要領	§3(3)・§22 実証実験期間	実証実験の想定期間（月数）について、目安をお聞かせいただけますでしょうか。	リソース・工数計画のため	内容が類似しているため、No. 10の回答をご参照ください。
48	実施要領	§3(3)・参考§17 評価基準・KPI	本格導入の判断基準として、定性・定量を問わず、内部的に重視される評価軸があればお聞かせいただけますでしょうか。	提案内容の最適化のため	内容が類似しているため、No. 38の回答をご参照ください。
49	実施要領	§3(3)・参考§19 本格導入予算	2027年4月からの本格導入に向けて、内部的に想定されている予算規模の目安はございますでしょうか。	提案規模・コスト設計のため	本RFIにおいて、導入規模や金額感などを限定せずに広く情報提供を募ることを目的としております。そのため、本格導入における具体的な予算規模は現時点ではお示しできません。
50	実施要領	§6・参考§21 本格導入の調達方式	本格導入時には改めて公募・入札が実施される予定でしょうか。それとも実証実験の結果が選定に継続して考慮されますでしょうか。	事業継続性・投資判断のため	契約が必要となる場合は、別に公正かつ適正な契約事務（プロポーザル・入札・随意契約等）により契約先を選定します。
51	実施要領	§3(3) ヒアリング対象数	個別ヒアリングにお呼びいただける事業者数について、目安をお聞かせいただけますでしょうか。	競合状況の把握	ご提案いただいた内容に応じて調整していくため、現時点では目安をお示しできません。
52	参考・補足情報	§1 既存PoC結果の参照	現在実施中の実証実験（株式会社アイネス様・株式会社大塚商会様・NTTデータ関西様）の成果は、本RFIの評価においても参照されますでしょうか。	評価の公平性・競争条件の確認	参照されません。
53	参考・補足情報	§1・§5 既存PoCの知見	これまでの実証実験において、特に効果的だった点や課題として挙げられた点があれば、差し支えない範囲でお聞かせいただけますでしょうか。	提案品質の向上・失敗回避	内容が類似しているため、No. 17の回答をご参照ください。
54	参考・補足情報 実施要領	参考・補足情報 §5・実施要領 §1 現場の受容性	AI活用に対して慎重な姿勢をお持ちの部署や職員層がある場合、提案においてどのような配慮が有効でしょうか。	変革管理・導入戦略の調整	導入時の分かりやすい資料やフォロー体制が有効であると考えます。また、貴社のサービスが現在の業務にどのように活用できるのか、業務負担を削減することができるのかを具体的にイメージできる資料等も有効であると考えます。