

長野県内自治体LINE公式アカウントツール運用保守業務 仕様書(案)

1 業務名

LINE公式アカウントツール構築・運用保守業務

2 期間

入札公告の日から1年間

3 業務の目的

自治体の公式LINE公式アカウントを通じ、より幅広い世代に、自治体の情報や魅力を効果的に発信するために、LINE公式アカウントツールの導入を行う。

4 ツール要件

(1)セグメント配信機能

- ・ LINE ユーザーの属性を取得するフォームを構築し、LINE ユーザーの嗜好に合わせ、最適な情報(発信は市町村が行う)を配信できるようにすること。
- ・ 利用者は、年齢(世代)、性別、居住地(市町村内外(数十～数百程度))、行政項目(数十程度)、複数の子の生年月日等の属性登録が50項目以上できること。
- ・ 本市町村職員が過去の合計配信数、配信日、配信時間、タイトル、種別、配信数などのデータをCSVファイルで出力し、確認が行えること。
- ・ 登録している一般ユーザーに影響を与えることなくセグメント配信のテストが行えること。
- ・ LINE チャットで取得したユーザー属性をセグメント配信項目に追加できること。また、LINEユーザーが自身の属性を変更できる設定ができるようにすること。

(2)キーワード応答機能

- ・ LINEユーザーが送信したキーワードに登録したメッセージが、自動で1,000語以上返信できるようにすること。
- ・ 表記の揺れをカバーする語を1キーワードにつき30語以上登録できること。

(3)リッチメニューの制作

- ・ リッチメニューを6項目以上制作すること
- ・ 利用団体が任意のタイミングで画像等を登録できること。
- ・ 設定画面により、ユーザーの属性を変更できること。

(4)定期配信機能

- ・ 繰り返し配信するメッセージの作成、スケジュール管理が行えること。
- ・ イベントが発生しない日付を登録できること。(除外日設定)

(5)チャットボット

- ・ 分岐型のチャットボットであること。
- ・ 分岐階層は3階層以上とする
- ・ 複数シナリオ作成可能であり、最大数を50以上とする。
- ・ チャットボットを中断できること。

(6)有人チャット機能

- ・ トーク毎に担当者設定ができること。また担当者の変更も可能であること。
- ・ 定型文の登録が可能なこと。
- ・ 「友だち」毎にチャット履歴が参照可能なこと。(回答アンケート、過去のトーク内容など)

5 参加条件

- ・ 同様のサービスを、少なくとも1つ以上の自治体に有償で導入した実績のあること。

6 運用条件

- ・ LINE公式アカウントの運用に伴い発生する、LINE株式会社に対する手続き(申込、支払いなど)を全て行うこと
- ・ 配信、チャット、通報などの提供サービスによる蓄積データは、安全管理処置がされている。特に、個人情報を含む場合は十分な対策がされていること
- ・ サービスレベル(可用性、対障害性、障害回復時間など)はLINE公式アカウント利用契約に準じ、提供サービスにおけるセキュリティ対策が具体的に公開されていること。
- ・ サービスの変更や廃止について、契約者との具体的な手続きが定められている。また、サービスの契約終了における、蓄積データなどの契約者への返還、事業者内保管データの削除実施など、データ取り扱いが明確になっていること。
- ・ LINE公式アカウントの運用に伴い発生する、LINE株式会社に対する手続き(申込、支払いなど)を全て行うこと

7 その他

本仕様書に定めのない事項については、必要に応じ協議して定めることとする。