

仕様書

1 件名

「お客さまの声分析システム」の構築及び保守サービスの提供

2 概要及び目的

- (1) 日本郵政株式会社（以下「当社」という。）では、日本郵政グループの経営上、お客さま及び社員の声（以下「お客さまの声等」という。）の分析が重要であるとの認識から、お客さまの声等の分析の高度化を推進しているところ。
- (2) 本件は、お客さまの声等の分類、集計及びリスク検知等の業務をAI（人工知能）技術の活用によって代行・自動化し、従来人間が気づき難かったお客さまの声等の特徴を検知・予測し、潜在リスクやお客さまのニーズの把握すること等を目的として、必要となるシステム（以下「本システム」という。）のソフトウェアライセンス並びにシステム構築及び運用保守について委託するもの。

3 委託内容

(1) AI製品のライセンス

受託者は、当社クライシスマネジメント統括部（以下「主管担当」という。）へ以下の条件を満たすAI製品のライセンスを付与すること。

ア 仕様書別記に定めた要件（機能要件、非機能要件、セキュリティ要件）の必須要件を満たすAI製品であること。なお、本業務では社内外を問わず他システムとの連携は行わない。

イ メイン用及びバックアップ用の2つのライセンスを付与すること。

ウ 月単位又は利用期間を一括で支払う方式とすること。

(2) システム環境の構築

前号に定めるAI製品を利用するためのシステム環境であって、以下の条件を満たす環境を構築・納品すること。

ア JP グループクラウド上の出来るだけ小規模なシステム環境（オンプレミス・スタンドアロン型パソコン等のクライアント環境と同等のプライベートクラウド環境とし、サーバールームへのサーバ構築等は行わない。）で運用可能なこと。

イ なお、本業務では社内外を問わず他システムとの連携は行わない。

ウ システム環境の故障又は不具合などが発生した場合に備え、本システム全体が長時間停止しないよう、バックアップ又は容易な手作業でリストアが可能なこと。

(3) 保守

ア 障害対応

AI製品（アプリケーションソフト）において、故障又は不具合が発生した場合は、速やかに（おおむね24時間以内）パッチ処理、修理又は交換等により原状回復させること。

なお、障害発生時等の保守に関する連絡受付窓口は、平日8時30分から17時30分まで（国民の休日に関する法律に定める「休日」及び12/31～1/3を除く。）開設し、常時受付可能とすること。

イ アップデート等

A I 製品に対して、無償アップデートの対応が可能な場合は、当該作業を実施すること。

ウ 保守対象外

次に該当する事項は、本件保守業務の対象外とする。

(7) 天災、地変等、受託者の責に帰すことができない原因により生じた故障の修理

(イ) 当社による故意又は過失による故障の修理

エ その他

問い合わせ対応等の上記ア及びイに付帯する作業に対応すること。

(4) 研修

本システムの活用スキル習得のため、研修プログラムを設計の上、実行すること。

なお、研修の手段、内容及び実施スケジュールについては主管担当と協議の上、決定する。

(5) その他

本項第2号に定めるシステム環境の構築及び保守業務を除き、再委託は認めない。

4 契約終了時の対応

当社の顧客情報を知り得た場合、下記の対応を実施すること。

(1) サービス利用終了時の対応

ア 契約終了時には本システムで利用・保存していた委託元の資産（保存データを含む。）は全て速やかに返却又は消去を行うこと。ただし、システム制御により所定の期間経過後に自動消去の仕組みが構築されている場合は、本システムで利用・保存していたデータについて当該制御による消去を可とする。

イ データの消去を行った場合は消去作業を完了したことを証明する消去証明書を提出すること。ただし、システム制御により所定の期間経過後に自動消去の仕組みが構築されている場合は、本システムで利用・保存していたデータについて当該制御による消去を行った場合に限り、消去証明書の提出を不要とする。

ウ 消去証明書の発行の代替手段として第三者による業務終了処理が適切に行われた確認レポートを提出することも可とする。

(2) 消去困難な場合の機密保護

CD-R や紙媒体などデータの消去が不可能な媒体により情報を共有していた場合は、物理的破壊又は溶解処分等により速やかに再利用不可能な状態にすること。

(3) サービス利用終了時の不正防止対策

業務終了時に消去されるべきデータが業務終了作業を通じて不正に使用されないよう対策を講じること。

5 利用形態

A I 製品は月単位又は年間使用料を支払うライセンス方式とする。

6 委託期間

契約開始日から 2025 年 5 月 31 日（土）まで

本契約は、契約満了期間の 1 か月前までに契約当事者のいずれからも相手方に対して更新しない旨の意思表示がないときは、契約期間満了日の翌日から起算し、同一条件（初期環境設定は除く）にて更に 1 年間その効力を有するものとする。以後も 2028 年 5 月 31 日（水）を限度として同様とする。

7 システム環境構築期間

契約開始日から 2024 年 5 月 31 日（金）までの期間内で主管担当と協議の上決定する。

8 ライセンス提供期間

2024 年 6 月 1 日（土）システム環境構築期間終了日から 2025 年 5 月 31 日（土）まで

9 実施方法

(1) 全体作業計画書

次の事項を明らかにした全体作業計画書を作成して主管担当へ提出の上、主管担当の承認を得ること。

なお、実施体制は本業務を遺漏なく、円滑・的確に実施するに足りる要員配置・体制とすること。

おって、全体作業計画書を修正する必要があるときは、主管担当の承諾を得て修正の上、再提出すること。

ア 本業務の遂行に係る実施体制

イ WBS (WorkBreakdownStructure) によるタスクスケジュール

(2) 進捗管理

ア 本業務の推進管理

前号(1)に基づき主管担当の承認を得た全体作業計画書に従って、本業務の推進・進捗管理を行い、本業務を遺漏なく、円滑・的確に実施すること。

イ 打ち合わせの開催

必要に応じて主管担当との打ち合わせを開催し、進捗状況及び課題報告を行うとともに、打ち合わせで主管担当から指示・依頼があった場合は適切に対応すること。

なお、打ち合わせを開催した翌営業日までに議事録を作成し、主管担当へ提出して承認を得ること。

10 リスク対応

(1) 情報保護にかかる安全管理措置の確認の観点より、再委託先等を含め、当社による監査を受け入れること。また当局による捜査があれば協力すること。

(2) 改正個人情報保護法（2022 年 4 月施行）への対応について主管担当へ協力すること。

11 納入成果物等

以下の納入成果物を作成し、納入すること。

- (1) 納入成果物及び納入期限等を次表のとおり定める。
- (2) なお、ウ及びエの納入成果物に関する記載事項等については、別途主管担当と協議の上、決定する。

納入成果物	納入期限
ア 全体作業計画書 第9項1号アに定める「全体作業計画書」とする。	別途受託者と協議の上、主管担当が定める日
イ ライセンス証書	委託開始日
ウ 操作マニュアル	ライセンス提供期間の開始日
エ その他主管担当の指示により作成することとなる関係書類等	別途受託者と協議の上、主管担当が定める日

- (3) 納入成果物は日本語で作成し、メール送信等により電子データを納入すること。
- (4) 納入成果物のファイル形式については、主管担当の指示によること。
- (5) 納入成果物については、更新があるときは更新履歴を記載し、最新版を都度納入すること。
なお、納入後に成果物を修正等する場合は、更新履歴を記載した修正後の電子データを速やかに提出すること。
- (6) 納入場所は、主管担当（下記連絡先）とする。
住所：〒100-8791 東京都千代田区大手町二丁目3番1号
大手町プレイス ウエストタワー17階
電話：03-3477-0239

1 2 報 告

納入成果物納入後、速やかに検収書（様式適宜）を主管担当に報告し、検収を受けること。
なお、検収書（様式適宜）には、契約件名、納入年月日及び社名等を明記すること。

1 3 施設の利用等に関する事項

- (1) 本業務のうち、当社施設で実施する作業等は主管担当事務室等において実施する。
- (2) 受託者は、委託作業の履行に必要な範囲で建物の一部を利用できるものとする。
- (3) 本項第1号に定める作業で発生する諸費用（受託者施設から当社施設までの交通費、通信費、資料等の印刷費用など）は受託者の負担とするが、建物の一部を利用した場合の水道光熱費は無償で利用できるものとする。
- (4) 受託者は、事前に用意したパソコン、スマートフォン、その他備品等を作業場所に持ち込む場合は、事前に主管担当の許可を得ること。

1 4 その他

- (1) 本件に係る詳細については、本仕様書によるほか、主管担当の指示によること。
なお、本仕様書の内容及び解釈等について疑義が生じた場合、その他特に必要がある場合は、事前

に主管担当（TEL:03-3477-0239）と協議し、決定・解決すること。この場合、当該協議に関する議事録を作成し、確認を受けること。

- (2) 契約手続きについては、当社総務部調達室契約担当（TEL:03-3477-0107）に照会すること。
- (3) 受託業務履行分に係る請求書は、検収書（様式適宜）提出後、速やかに主管担当に提出すること。
- (4) 本件委託作業に係る者に対し、当社の内部通報窓口について周知すること。
- (5) 主管担当は、受託者の社員に対し、直接業務指示を行うことはしない。

以上

機能要件

No.	分類	件名	詳細	必須	望ましい
1	入出力	インポート_対象データ	分析対象とする日本語データは CSV または Excel 形式でインポート可能であること。 なお、日本語データは複数の列にまたがることもあり、1 万文字を超える長文であることもある。 また、1 回で 10 万件以上のデータをインポートする。 例: お客さまからのお申出の内容を入力した「申出内容」列と、それに対する社員側の回答を入力した「回答内容」	○	
2	入出力	インポート_属性データ	分析対象とする日本語データ以外の項目がインポートファイルに含まれていた場合、それもインポート可能であること。 例: それぞれの「お客さまの声」データの、申出者の属性情報(年代、性別)等	○	
3	入出力	エクスポート_文字データ	作業結果は、システム導入している主管担当以外に展開する資料への反映も考慮して、グルーピング情報とともに CSV・テキスト・Excel 等いずれかの形式で出力可能であること。	○	
4	入出力	エクスポート_画像データ	作業結果やグラフ(後述)については、画像ファイル形式(Excel シート内部への埋め込み状態でも可)・PDF 等いずれかの形式で出力可能であること。		○
5	入出力	データ削除	使用するデータには重要な個人情報が含まれるため、不要となったデータは削除できる機能があること。	○	
6	入出力	暗号化	インポートしたデータは、ログインしていないユーザーが外部から取得・閲覧することができないよう暗号化できていること。	○	
7	分類機能	クラスタリング	教師なし学習が可能であり、クラスタリング機能を有していること。	○	
8	分類機能	カスタマイズ	処理精度向上のため、形態素解析機能に対しユーザーによるカスタマイズが可能なこと。 例: ストップワード・複合名詞の追加等		○
9	分類機能	データクレンジング	処理精度向上のため、ソフトウェア上でデータクレンジング可能であること。 例: 業務上 unnecessary な単語を元にした分類を発見し次第、ソフトウェア上で当該単語を削除・置換する機能		○
10	分類機能	クラスタリング_同義表現対応	業務上分析対象となる日本語データは手作業で入力されるものであるため、誤字・脱字、無駄なスペース・Tab 設定・改行・不読文字(お申出を正確に聞き取れなかった場合に仮入力した記号)等、多様な表現(漢字/カナ表現、同義表現等)が存在する。 この事情が処理精度の低下をもたらすのを抑止することに資する技術的対策がとられていること。 例: 分散表現を用いたクラスタリング、文書全体を対象としたベクトル化、教師データを用い文章全体を対象とした学習機能との併用等		○
11	分類機能	結果表示_特徴語	クラスタごとに、特徴となる文言(単語等)について参照可能であること。	○	
12	分類機能	結果表示_元データ	クラスタごとに、当該クラスタに属するデータの元の日本語全体が画面表示可能であり、そのうち特徴語部分は強調表示されていること。		○
13	分類機能	結果表示_元データ_表示方法	インポートしたデータの全体は子画面で閲覧できること。		○

No.	分類	件名	詳細	必須	望ましい
14	分類機能	結果表示_属性データ	インポート時に日本語データ以外の情報を同時にインポートしていた際は、結果表示時に同時に参照可能であること。	○	
15	分類機能	結果表示_エクスポート	作業結果は、社員の業務用 PC での分析に活用することが出来るよう、グルーピング結果を付与した状態でエクスポートできること。	○	
16	分析支援	グラフ・チャート	クラスタリング結果をもとに、件数を集計しグラフ・チャート表示することで増減傾向の把握等の分析作業が可能であること。		○
17	分析支援	グラフ・チャート_属性データ	日本語データと同時にインポートした属性データがある場合は、グラフ・チャート上の(内訳表示における)分類軸として画面上で任意に追加・削除することができるようにすること。 また複数の分類軸が選択可能であること。 なお軸の追加においては、上限数等条件を設けても良い。		○
18	分析支援	グラフ・チャート_クラスタリング結果	グラフ・チャート表示の際の集計対象となる母集団として、インポートしたデータ全体だけでなく、各クラスタ単位での表示も可能であること。	○	
19	分析支援	文言検索	データを文言検索できること。		○
20	分析支援	文言検索_同義表現対応	データの文言検索機能には「クラスタリング_同義表現対応」に挙げている技術的対応が適用されていること。検索条件の文字列そのものが含まれないが同義の表現がある場合も、検索結果にヒットされうる作りであること。		○
21	分析支援	文言検索_クラスタリング結果	クラスタリング結果がマップの形でグラフィカルに表示される機能があるとき、文言検索でヒットしたデータが、どのクラスタにプロットされているかが分かること。		○
22	分析支援	文言検索_エクスポート	文言検索でヒットしたデータのみを対象としたエクスポートが可能であること。	○	
23	分析支援	その他	お客さまの声等の分析という目的に資する、クラスタリング以外の作業が可能であること。 例:クラスタリング済みのデータの、ブラウザ上での作業によるクラスタの付け替え		○

非機能要件

No.	分類	件名	詳細	必須	望ましい
1	運用	ヘルプデスクの設置	運用後のシステムの仕様・使い方についての問い合わせや、障害を疑わせる不具合の発生時にアクセスできるヘルプデスクが設置されていること。	○	
2	障害復旧	再インストール	システム環境が故障しソフトウェアの使用が不可能となった場合であって、バックアップ機が用意できている場合は、当該システム環境へのソフトウェアインストール・ライセンス有効化等再稼働に必要な対応が3営業日以内にとれること。	○	
3	障害復旧	バックアップ	データバックアップについて、バックアップ機での業務再開時に考慮が必要である場合(例えばユーザーによるカスタマイズが可能である場合等)、障害復旧時に簡易にリリースできるような形でバックアップが取得可能であること。もしくは手順が整理されていること。	○	
4	障害復旧	バージョンアップ	障害がソフトウェアのバグに起因し業務遂行が困難になった場合や、対応すべきバグを改修したバージョンのソフトウェアがリリースされた場合、バージョンアップ・復旧対応が3営業日以内にとれること。	○	
5	システム環境要件	システム環境構成_スペック	システム環境に求めるスペックを提示すること。 JPグループクラウド上の出来るだけ小規模なシステム環境で、社内ネットワークを経由したクライアントサーバシステム構成を実施する場合でも、下記のスペックでの動作が可能であること。 サーバ CPU: Intel(R)Xeon(R)以下 ※コア数は変更可 クライアント CPU: Intel(R)Core(TM)i5 以下 メモリ: 8GB 以下	○	

セキュリティ要件

No.	分類	件名	詳細	必須	望ましい
1	ユーザー管理	ログイン	ユーザーID とパスワードによるログイン機能を有していること。	○	
2	ユーザー管理	同時接続	利用端末及びバックアップ機について、それぞれ同時接続 1 ユーザーとする。		○
3	ユーザー管理	ユーザー権限	ユーザーは管理者と一般ユーザーを併別して設定できること。	○	
4	ユーザー管理	ユーザー追加・削除	今後の業務範囲拡大を想定して、ユーザーの追加・情報の変更・削除・アカウントのロック（ユーザーごとに一時的にログインを停止すること）・ロック解除が可能であること。 またこの機能は管理者権限に限定していること。	○	
5	ユーザー管理	パスワード_複雑性要件	パスワードは、「アルファベット大文字」「アルファベット小文字」「数字」「記号」の全てを組み入れた 8 桁以上の長さでなければならない。		○
6	ユーザー管理	パスワード_履歴の考慮	パスワード変更時、現時点と同一のパスワードへの変更をすることはできない。		○
7	ユーザー管理	パスワード入力エラー	パスワードを誤った場合のエラーメッセージについて、正しいパスワードを類推できないような文面とする。	○	
8	ユーザー管理	パスワード表示	覗き見防止のため、パスワード入力画面において、入力内容を直接画面表示しない。 ※「●」で表現するなど	○	
9	ユーザー管理	ユーザーID 表示	覗き見防止のため、ログイン後の作業画面上では、ユーザーID は画面上に表示しない。		○
10	ユーザー管理	ログイン成功時の表示	不正ログインの検知のため、ログイン成功した場合、同一ユーザーの直前回のログイン日時を表示する。		○
11	ユーザー管理	アカウントロックと解除	一定回数パスワードを誤った場合、ユーザーを ID 単位でロックする。またロックは管理者のみ解除可能とする。		○
12	ユーザー管理	パスワードの初期化	パスワード忘れに対応するため、ユーザー単位にパスワードの初期化ができること。 またこの機能は管理者権限に限定していること。	○	
13	ユーザー管理	パスワード初期化後の変更	初期パスワードを使用したログイン直後に、パスワードの変更を促す機能があること。		○
14	ユーザー管理	閲覧権限の設定	各ユーザーがシステムで扱える(参照、更新、処理等)データについて、登録者のみが参照できるか、ユーザー全員が参照できるかを個別に設定できること。		○
15	ユーザー管理	ロール設定	「閲覧権限の設定」に関して、自分が登録したデータの参照範囲をロールごとに設定できること。 この場合、管理者権限であれば、自分以外のユーザーが登録したデータであってもロール設定が自由にできること。		○
16	監査	ログイン・ログアウト履歴	不正ログインを検知できるよう、ユーザーごとに、ログイン・ログアウトの時刻をログとして記録できること。また、当該ログは改ざん(更新)できないものとする。		○
17	監査	ソフトウェアログの取得	ソフトウェアの内部処理に起因すると思われる不具合が発生した場合、上述のヘルプデスクに連携できるようログやエラーコードが出力されていること。		○