

プロジェクト計画書

事業名：令和6年度化学物質規制対策（チャットボットの導入）

NEW NEXT.

2024年12月12日

株式会社NTTネクシア
デジタル革新部
サービス開発・運用部門

目次

1. スケジュール	… P.3
2. 体制	… P.4~5
① 事業実施体制図	
② 情報セキュリティ管理体制図	
3. 開発方針	… P.6
4. 課題管理	… P.7
5. コミュニケーション管理	… P.8
5. 基本機能要件	… P.9

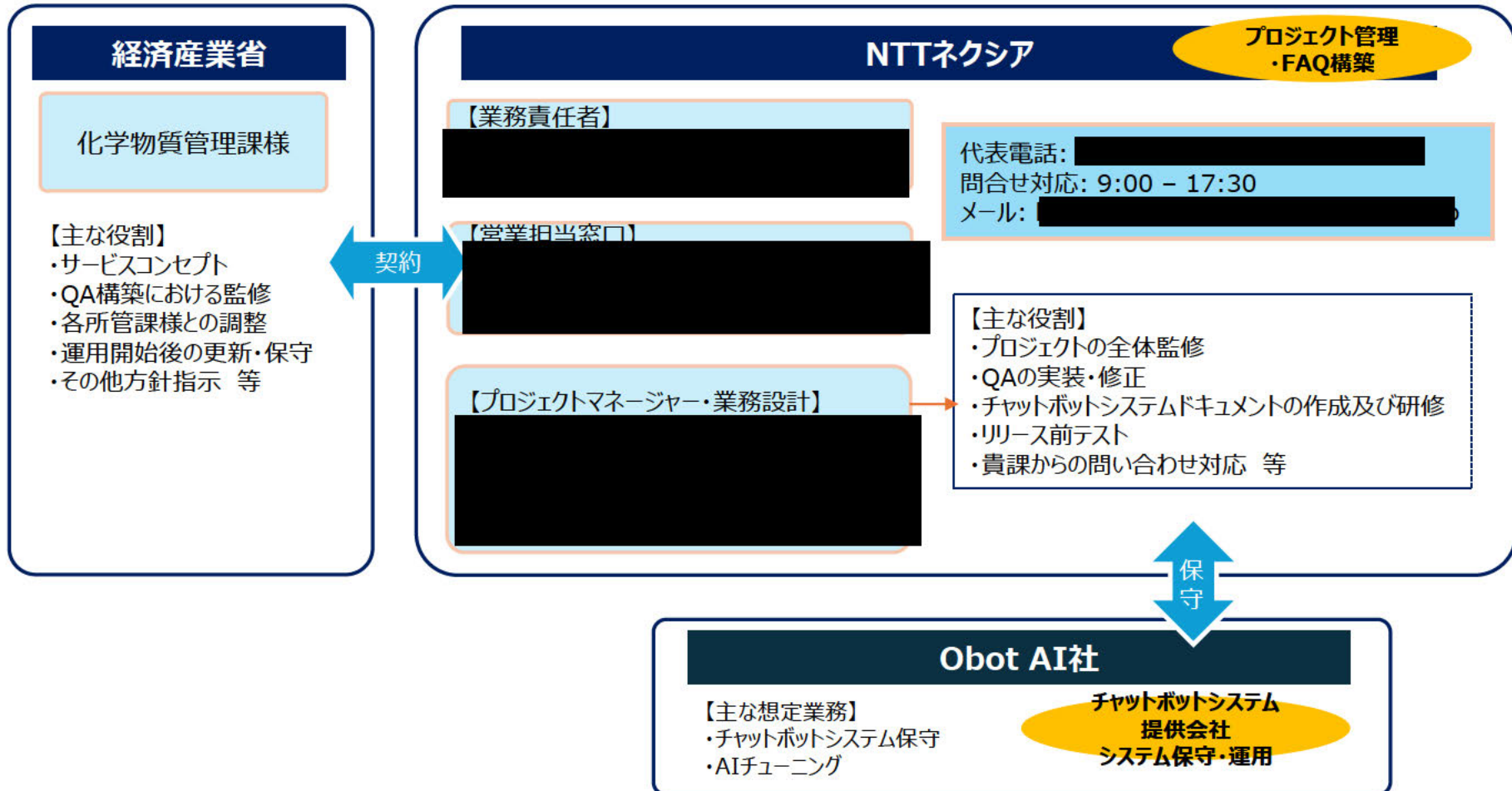
1. スケジュール

- ・現時点では、下記のスケジュールにて構築を進めさせていただく予定です。
- ・リリース前テストのスケジュールにつきましては、運用開始日のご希望に合わせて作成させていただきます。
- ・1-3 チャットタグ設置確認 につきまして、テスト環境の有無等などのご確認にご協力をお願いいたします。

項目	内容:	担当		予定日		11月					12月					1月					2月					3月					
		主	副	開始	終了	W1	W2	W3	W4	W5	W1	W2	W3	W4	W5	W1	W2	W3	W4	W5	W1	W2	W3	W4	W5	W1	W2	W3	W4	W5	W6
0 契約																															
0-1	契約	ネクシア		12/06	12/06																										
0-2	事業計画書の提出	ネクシア		12/09	12/13																										
1 システム構築																															
1-1	要件定義案作成	ネクシア		11/18	11/22																										
1-2	要件定義承認	化学物質管理課様		11/22	12/27																										
1-3	チャットタグ設置確認	化学物質管理課様		12/02	12/27																										
1-4	チャット画面デザイン作成	ネクシア	化学物質管理課様	11/22	12/12																										
1-5	会話設計の提示・承認	ネクシア	化学物質管理課様	11/22	12/12																										
1-6	アンケート提示・承認	ネクシア	化学物質管理課様	11/22	12/12																										
1-7	初期設定	ネクシア	ObotAI	12/23	12/27																										
2 QAデータ																															
2-1	トクマナ提示・承認	ネクシア		11/22	12/12																										
2-2	QA作成説明	ネクシア		11/22	12/12																										
2-3	カテゴリ作成	化学物質管理課様		11/25	12/27																										
2-4	QA作成	化学物質管理課様		11/25	12/27																										
2-5	QAインポート前精査	化学物質管理課様		12/16	12/20																										
2-6	QA補正作業	ネクシア		12/16	01/31																										
2-7	QA実装	ネクシア		12/23	01/31																										
3 研修・資料作成																															
3-1	管理マニュアルの作成	ネクシア		02/03	02/14																										
3-2	操作マニュアルの作成	ネクシア		02/03	02/14																										
3-3	化学物質管理課様への説明会	オンラインで実施	ネクシア	02/17	02/28																										
4 テスト・周知																															
4-1	テスト計画・実施要領作成	ネクシア		02/17	02/28																										
4-2	テストシナリオ作成	ネクシア		02/17	02/28																										
4-3	動作テスト実施	ネクシア		02/17	03/07																										
4-4	動作テスト評価作成報告	ネクシア		02/17	03/07																										
4-5	QAの改善対応	ネクシア	化学物質管理課様	01/06	02/28																										
4-6	リリース直前テスト	ネクシア		03/10	03/14																										
4-7	リリース後動作確認・報告	ネクシア		03/17	03/31																										

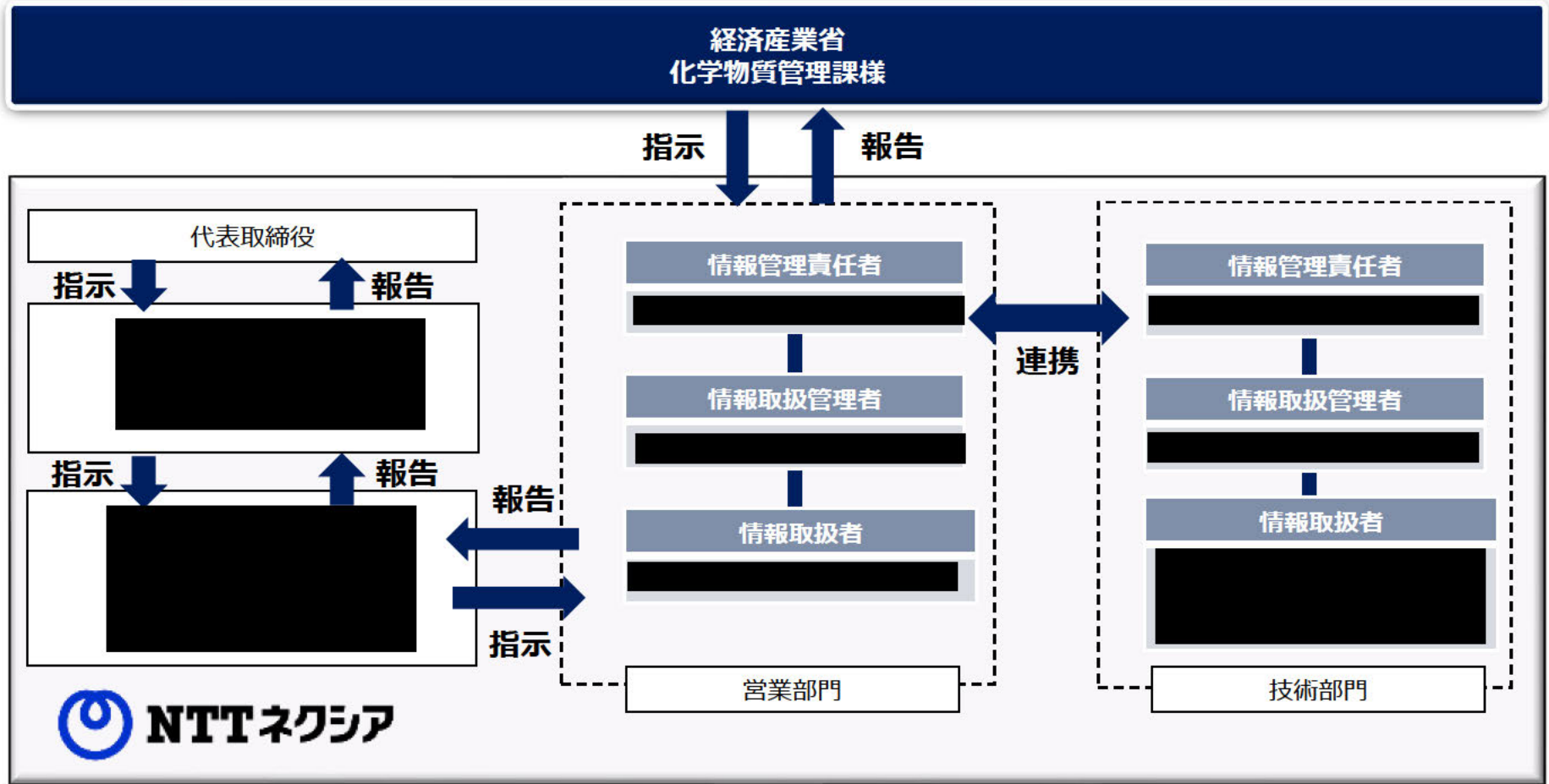
2. 体制 ① 事業実施体制図

- 本事業を円滑に遂行し、また、化学物質管理課様ご担当者からのご要望、お問い合わせ等に迅速・柔軟に対応するため、弊社は下図の事業実施体制を構築します。
- 担当窓口には営業経験が豊富な担当者を配置、構築準備中貴課を手厚くサポートいたします。
- 技術担当にはDX導入・運用の技術支援を担当する専門部署からチャットボットの構築経験が豊富な3名を配置します。



2. 体制 ② 情報セキュリティ管理体制図

- ▶ 弊社は、万が一の情報セキュリティインシデント発生に備え、連絡体制を整備しております。
- ▶ 弊社は、社内規定である「情報セキュリティ基本規程」に則り情報の取扱いを行います。
- ▶ インシデント発生時には、速やかに情報を本社組織に共有し、さらに、弊社経営幹部まで情報を共有し、状況把握、共有しながら、対処してまいります。



3. 開発方針

■ プロジェクトの目的

特に問合せが多い化学物質審査規制法、化学物質排出把握管理促進法、フロン排出抑制法に係る問合せ対応の効率化を図ること。

具体的には、チャットボットを導入することで問合せ対応の件数を減らすとともに、それにより、経済産業省様のMVV実現の取組に費やす時間を捻出すること。

■ 実施内容

- ・ユーザーによる自己解決を促し、問い合わせ対応の効率化につながるチャットボットの構築。
- ・QAカテゴリ、各QAの追加等の管理方法や、解決率改善に向けた運用方法等について手順書の作成。

■ 弊社事業実施の基本方針

その1：漏れなく・遅滞なく・効率よく構築

その2：正確・的確な情報発信による各法律の理解度深化への貢献

その3：化学物質管理課 職員様の稼働負担の軽減

4. 課題管理

- 課題管理は、質問や確認事項をエクセル表へとりまとめさせていただき、メールにて共有させていただきます。
- お知らせした期日を目安に回答をご記入のうえ、ご返信をお願いいたします。
(ご質問等がある場合は、空欄の項番に追記していただきますようお願いいたします。)

課題管理表				質問数 0	完了数 0	新規/検討中 0	UpdateDate :	2024/7/29		
No	カテゴリ	起票日	起票者	起票内容	回答希望日	回答内容/検討・対応状況	ステータス	担当者	最終更新日	
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										

1 ページ

5. コミュニケーション管理

- 構築段階で定期的にMTGを行います。
- 毎回、課題管理とスケジュールにて進捗管理報告を行います。
- ご希望に応じて臨時のMTG開催も可能ですのでご相談ください。

■ 定例会の開催

実施頻度：基本 毎週木曜日（議題が少ない場合休会、必要に応じて分科会も検討）

参加者：化学物質管理課ご担当者様、NTTネクシア（ObotAI社及び担当課様は適宜）

MTG方法：基本 オンラインMTG

■ コミュニケーションツール

常時、課題管理表とスケジュールにて情報を共有

適宜、説明用ドキュメントや納品ドキュメントを提示

情報共有はメールとミーティングにて実施

6. 基本機能要件

システム管理者	経済産業省 化学物質管理課様
システム利用者	NTTネクシア担当者、化学物質管理課職員様
利用時間	原則24時間365日(システムメンテナンス除く) ※システムメンテナンス等で計画停止が必要な場合、原則1か月前までに電子データでご報告いたします。
アクセス方法	利用者・管理者ともにインターネット環境
提供方式	クラウド型 (SaaS/ASP型)
利用サーバー	GoogleCloudPlatform
利用デバイス	PC・スマートフォン・タブレット
利用OS・ブラウザ	<ul style="list-style-type: none"> OS : Windows、MacOS、Android、iOS ブラウザ : Microsoft Edge、Google Chrome、Chrome for Android、Safari (macOS・iOS)、FireFox (すべて最新版を推奨)
リリース日	2024/3 中旬
設置場所と方法	<ul style="list-style-type: none"> 経済産業省 化学物質管理課様 HP (ご希望の設置形式、場所をお知らせください)
AI	ディープラーニング型AIエンジン
対応言語	日本語
利用者UI	サジェスト機能・音声入力・音声読み上げ
月間ボット利用数	無制限

登録可能QA数	2,000件まで
回答表示機能	テキスト、ハイパーリンク、画像表示、PDFファイル、複数選択肢、カラーセル表示、直接発信可能な電話番号 (スマホ利用時)
アンケート	回答に対して役に立ったか等のアンケート取得
ナレッジ	QA・類義語・カテゴリーが管理画面内で設定可能 対話シナリオ作成可能
対話データ	対話ログを管理・エクスポート可能 アンケートや回答表示有無をキーとした改善対話抽出機能
ダッシュボード	利用件数・評価件数が分析可能
アカウント	複数のアカウント発行が可能
管理画面セキュリティ	Basic認証及びIP制御を実施

基本及び詳細設計書

事業名：令和6年度化学物質規制対策（チャットボットの導入）

NEW NEXT.

2024年12月26日

株式会社NTTネクシア
デジタル革新部
サービス開発・運用部門

目次

1. スケジュール	… P.3
2. 体制	… P.4～5
① 事業実施体制図	
② 情報セキュリティ管理体制図	
3. 開発方針	… P.6
4. 課題管理	… P.7
5. コミュニケーション管理	… P.8
6. 基本機能要件	… P.9
7. デザイン・会話設定	… P.11～15
①チャットボット実装全体図	
②トーンマナー	
③チャットウィンドウデザイン、初回発話（案）	
④ボットアイコン/バナー（PC・スマホ）アイコン（案）	
⑤アンケートイメージ	
8. QAデータのご提供について	… P.16
9. ソースコード一式	… P.17

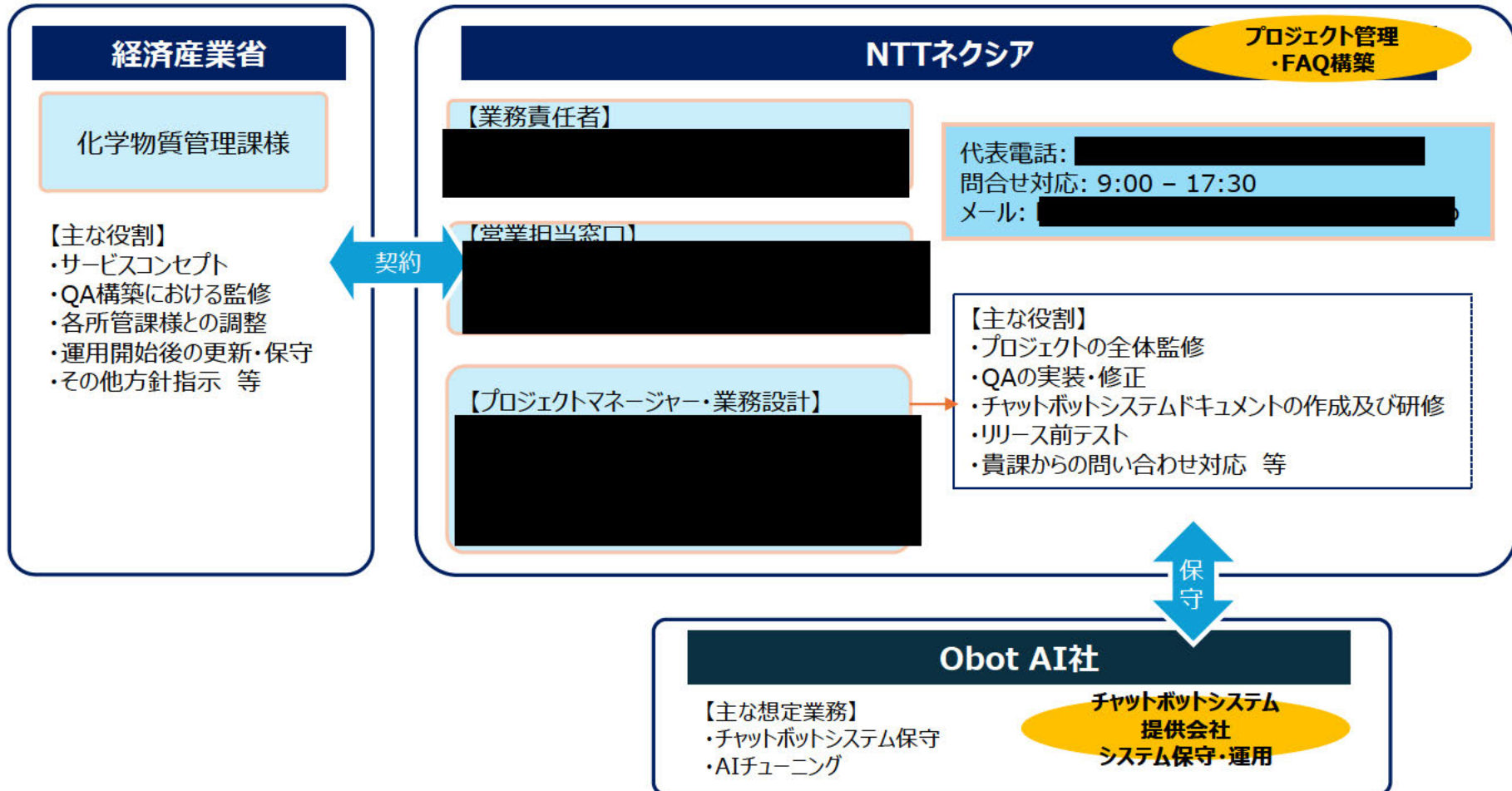
1. スケジュール

- ・現時点では、下記のスケジュールにて構築を進めさせていただく予定です。
- ・リリース前テストのスケジュールにつきましては、運用開始日のご希望に合わせて作成させていただきます。
- ・1-3 チャットタグ設置確認 につきまして、テスト環境の有無等などのご確認にご協力をお願いいたします。

項目	内容:	担当		予定日		11月					12月					1月					2月					3月					
		主	副	開始	終了	W1	W2	W3	W4	W5	W1	W2	W3	W4	W5	W1	W2	W3	W4	W5	W1	W2	W3	W4	W5	W1	W2	W3	W4	W5	W6
0 契約																															
0-1	契約	ネクシア		12/06	12/06																										
0-2	事業計画書の提出	ネクシア		12/09	12/13																										
1 システム構築																															
1-1	要件定義案作成	ネクシア		11/18	11/22																										
1-2	要件定義承認	化学物質管理課様		11/22	12/27																										
1-3	チャットタグ設置確認	化学物質管理課様		12/02	12/27																										
1-4	チャット画面デザイン作成	ネクシア	化学物質管理課様	11/22	12/12																										
1-5	会話設計の提示・承認	ネクシア	化学物質管理課様	11/22	12/12																										
1-6	アンケート提示・承認	ネクシア	化学物質管理課様	11/22	12/12																										
1-7	初期設定	ネクシア	ObotAI	12/23	12/27																										
2 QAデータ																															
2-1	トクマナ提示・承認	ネクシア		11/22	12/12																										
2-2	QA作成説明	ネクシア		11/22	12/12																										
2-3	カテゴリ作成	化学物質管理課様		11/25	12/27																										
2-4	QA作成	化学物質管理課様		11/25	12/27																										
2-5	QAインポート前精査	化学物質管理課様		12/16	12/20																										
2-6	QA補正作業	ネクシア		12/16	01/31																										
2-7	QA実装	ネクシア		12/23	01/31																										
3 研修・資料作成																															
3-1	管理マニュアルの作成	ネクシア		02/03	02/14																										
3-2	操作マニュアルの作成	ネクシア		02/03	02/14																										
3-3	化学物質管理課様への説明会	オンラインで実施	ネクシア	02/17	02/28																										
4 テスト・周知																															
4-1	テスト計画・実施要領作成	ネクシア		02/17	02/28																										
4-2	テストシナリオ作成	ネクシア		02/17	02/28																										
4-3	動作テスト実施	ネクシア		02/17	03/07																										
4-4	動作テスト評価作成報告	ネクシア		02/17	03/07																										
4-5	QAの改善対応	ネクシア	化学物質管理課様	01/06	02/28																										
4-6	リリース直前テスト	ネクシア		03/10	03/14																										
4-7	リリース後動作確認・報告	ネクシア		03/17	03/31																										

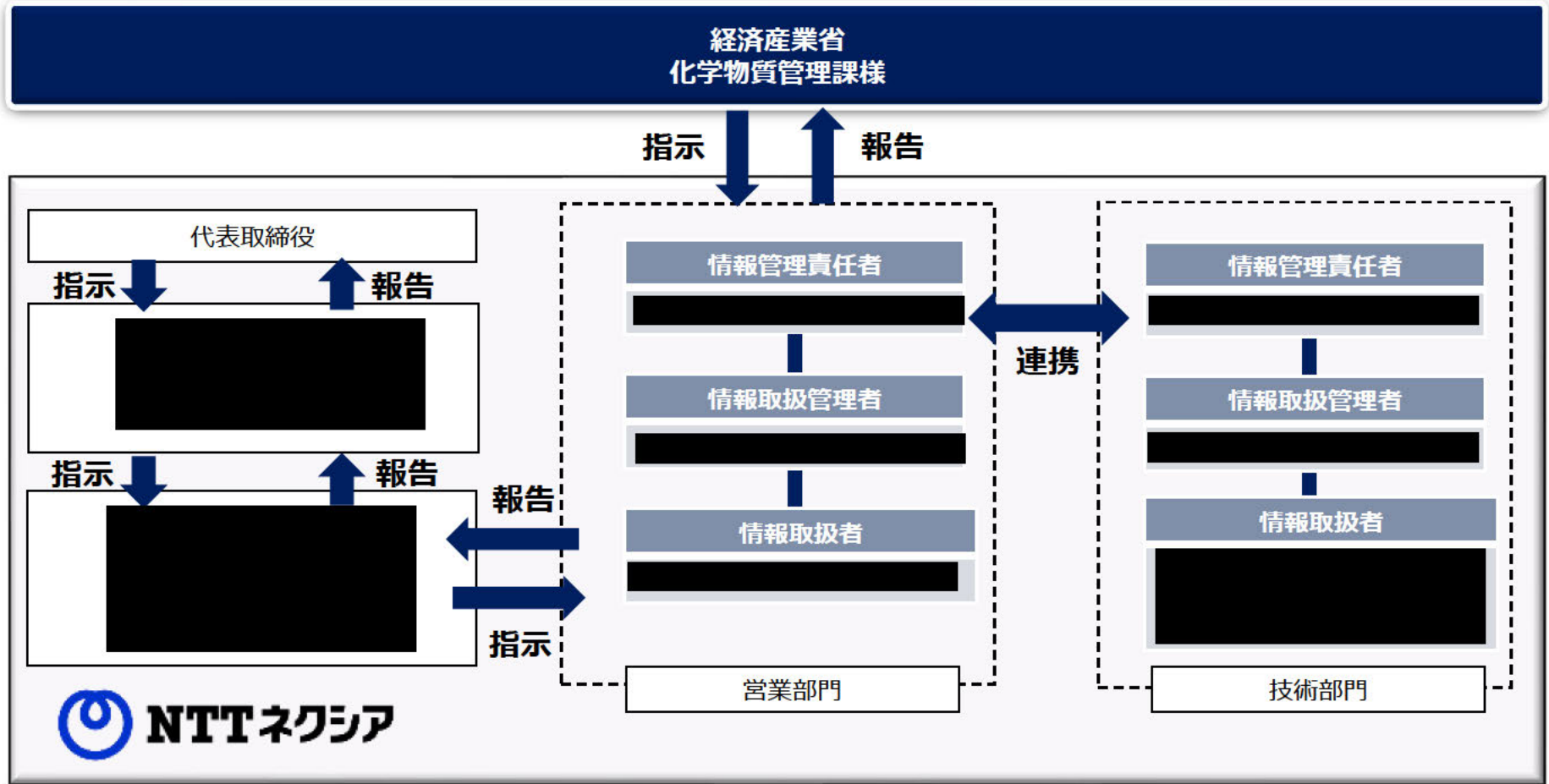
2. 体制 ① 事業実施体制図

- 本事業を円滑に遂行し、また、化学物質管理課様ご担当者からのご要望、お問い合わせ等に迅速・柔軟に対応するため、弊社は下図の事業実施体制を構築します。
- 担当窓口には営業経験が豊富な担当者を配置、構築準備中貴課を手厚くサポートいたします。
- 技術担当にはDX導入・運用の技術支援を担当する専門部署からチャットボットの構築経験が豊富な3名を配置します。



2. 体制 ② 情報セキュリティ管理体制図

- ▶ 弊社は、万が一の情報セキュリティインシデント発生に備え、連絡体制を整備しております。
- ▶ 弊社は、社内規定である「情報セキュリティ基本規程」に則り情報の取扱いを行います。
- ▶ インシデント発生時には、速やかに情報を本社組織に共有し、さらに、弊社経営幹部まで情報を共有し、状況把握、共有しながら、対処してまいります。



3. 開発方針

■ プロジェクトの目的

特に問合せが多い化学物質審査規制法、化学物質排出把握管理促進法、フロン排出抑制法に係る問合せ対応の効率化を図ること。

具体的には、チャットボットを導入することで問合せ対応の件数を減らすとともに、それにより、経済産業省様のMVV実現の取組に費やす時間を捻出すること。

■ 実施内容

- ・ユーザーによる自己解決を促し、問い合わせ対応の効率化につながるチャットボットの構築。
- ・QAカテゴリ、各QAの追加等の管理方法や、解決率改善に向けた運用方法等について手順書の作成。

■ 弊社事業実施の基本方針

その1：漏れなく・遅滞なく・効率よく構築

その2：正確・的確な情報発信による各法律の理解度深化への貢献

その3：化学物質管理課 職員様の稼働負担の軽減

4. 課題管理

- 課題管理は、質問や確認事項をエクセル表へとりまとめさせていただき、メールにて共有させていただきます。
- お知らせした期日を目安に回答をご記入のうえ、ご返信をお願いいたします。
(ご質問等がある場合は、空欄の項番に追記していただきますようお願いいたします。)

課題管理表				質問数 0	完了数 0	新規/検討中 0	UpdateDate :	2024/7/29		
No	カテゴリ	起票日	起票者	起票内容	回答希望日	回答内容/検討・対応状況	ステータス	担当者	最終更新日	
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										

1 ページ

5. コミュニケーション管理

- 構築段階で定期的にMTGを行います。
- 毎回、課題管理とスケジュールにて進捗管理報告を行います。
- ご希望に応じて臨時のMTG開催も可能ですのでご相談ください。

■ 定例会の開催

実施頻度：基本 毎週木曜日（議題が少ない場合休会、必要に応じて分科会も検討）

参加者：化学物質管理課ご担当者様、NTTネクシア（ObotAI社及び担当課様は適宜）

MTG方法：基本 オンラインMTG

■ コミュニケーションツール

常時、課題管理表とスケジュールにて情報を共有

適宜、説明用ドキュメントや納品ドキュメントを提示

情報共有はメールとミーティングにて実施

6. 基本機能要件

システム管理者	経済産業省 化学物質管理課様
システム利用者	NTTネクシア担当者、化学物質管理課職員様
利用時間	原則24時間365日(システムメンテナンス除く) ※システムメンテナンス等で計画停止が必要な場合、原則1か月前までに電子データでご報告いたします。
アクセス方法	利用者・管理者ともにインターネット環境
提供方式	クラウド型 (SaaS/ASP型)
利用サーバー	GoogleCloudPlatform
利用デバイス	PC・スマートフォン・タブレット
利用OS・ブラウザ	<ul style="list-style-type: none"> OS : Windows、MacOS、Android、iOS ブラウザ : Microsoft Edge、Google Chrome、Chrome for Android、Safari (macOS・iOS)、FireFox (すべて最新版を推奨)
リリース日	2024/3 中旬
設置場所と方法	<ul style="list-style-type: none"> 経済産業省 化学物質管理課様 HP (ご希望の設置形式、場所をお知らせください)
AI	ディープラーニング型AIエンジン
対応言語	日本語
利用者UI	サジェスト機能・音声入力・音声読み上げ
月間ボット利用数	無制限

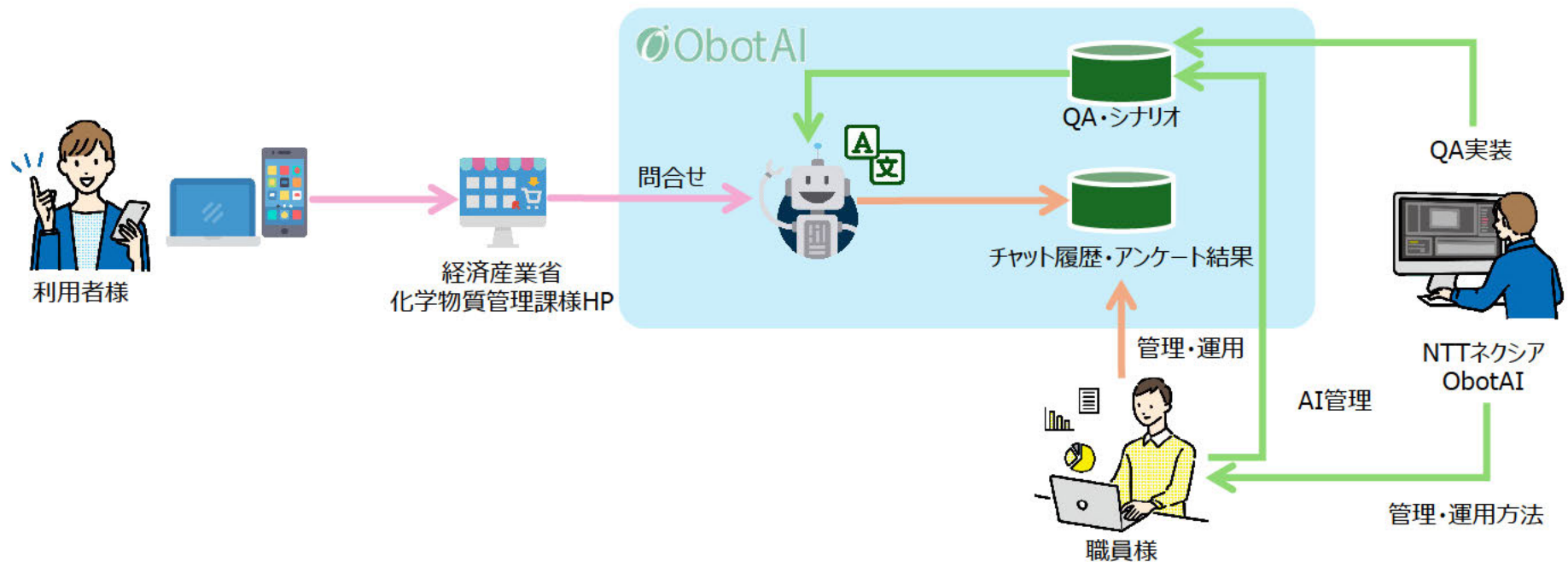
登録可能QA数	2,000件まで
回答表示機能	テキスト、ハイパーリンク、画像表示、PDFファイル、複数選択肢、カラーセル表示、直接発信可能な電話番号 (スマホ利用時)
アンケート	回答に対して役に立ったか等のアンケート取得
ナレッジ	QA・類義語・カテゴリーが管理画面内で設定可能 対話シナリオ作成可能
対話データ	対話ログを管理・エクスポート可能 アンケートや回答表示有無をキーとした改善対話抽出機能
ダッシュボード	利用件数・評価件数が分析可能
アカウント	複数のアカウント発行が可能
管理画面セキュリティ	Basic認証及びIP制御を実施

7. デザイン・会話設定

~~NEW NEXT.~~

①チャットボット実装全体図

- 24時間365日、化学物質のWebサイトからチャット形式で気軽にお問合せできるようになります。利用者様の利便性の向上はもちろん、職員様のお問合せ対応が軽減されます。
- 管理方法や運用につきましても、当社（NTTネクシア、ObotAI）にてマニュアルを作成し引継ぎをさせていただきます。



② トーンマナー（回答する際の語調の設定）

チャットボットの発話や選択する質問内容の文章表現におけるトーン&マナーの設定内容となります。

こちらを採用			
標準	固め	身近 1	身近 2
トーン			
ビジネスマナーに準じた誠実な対応	お客様に満足感を与える丁寧・丁寧な対応	距離縮める親しげな対応	
基本語尾			
です。ます。	ございます。いたします。	です。ます。	だよ。だね。

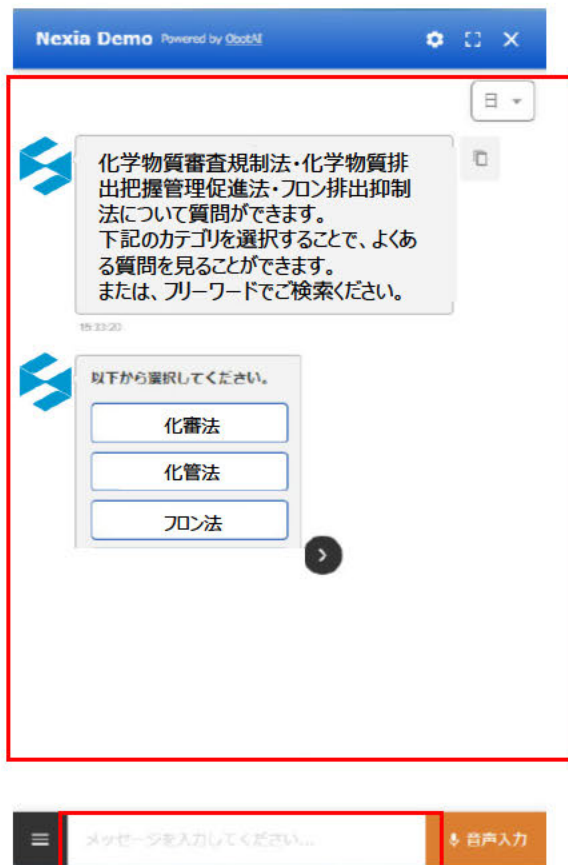
トーン例	標準	固め	身近 1	身近 2
基本語尾	運営時間は17:00までとなります。	運営時間は17時まででございます。	運営時間は17:00までです。	運営時間は17:00までだよ。
名乗り	〇〇が担当します。	〇〇が担当いたします。	担当は〇〇です。	〇〇が案内するね。
回答候補提示	以下にお探しの情報はありますか？	以下にお探しの情報はございますか？	お探しの情報はありますか？	知りたい情報はありますか？
ヒアリング	お問い合わせ内容をお知らせください。	お問い合わせ内容をお伺いいたします。	どのようなお問い合わせですか？	お問合せ内容を入力してね。
謝罪	お役にたてず申し訳ございません。	お役に立てず誠に申し訳ございません。	お役に立てずにごめんなさい。	わからないや。ごめんね。

③チャットウィンドウデザイン、初回発話（案）

- チャットウィンドウデザインについて、背景画像やデザイン色に、ご希望がありましたらJPEGのファイルとしてご提供をお願いいたします。ご利用者向上に向けて重要な設定箇所になりますのでご検討をお願いいたします。カラーコントラスト比の等級AA（4.5以上:1）になるようデザインを定めることを推奨しております。リリース後の変更も可能です。
- チャットボットを立ち上げた際の、初回発話およびカテゴリ選択ボタン（案）は以下になります。内容のご確認をお願いいたします。

チャットウィンドウデザイン

※チャット招待バナーを押下したら表示される



固定文言

シーン	固定文言
① 初回表示メッセージ（案）	化学物質審査規制法・化学物質排出把握管理促進法・フロン排出抑制法について質問ができます。 下記のカテゴリを選択することで、よくある質問を見ることができます。 または、フリーワードでご検索ください。 【1階層目：カテゴリ（仮）】 ■化審法 ■化管法 ■フロン法
② テキストメッセージ	メッセージを入力してください

②

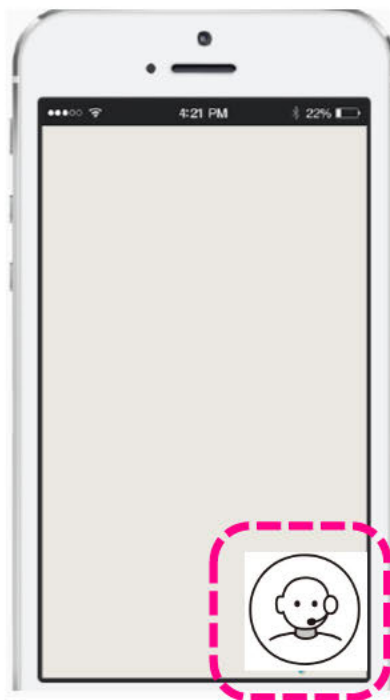
④ ボットアイコン/バナー (PC・スマホ) アイコン (案)

バナーアイコンについては、利用者向上に向けて重要な設定箇所となります。
サイト上にバナーアイコンとチャットボットが発言した際に、表示されるアイコンについてJPEGファイルでご提供をお願いいたします。ご提供が難しい場合は著作権に注意し弊社で準備いたします。

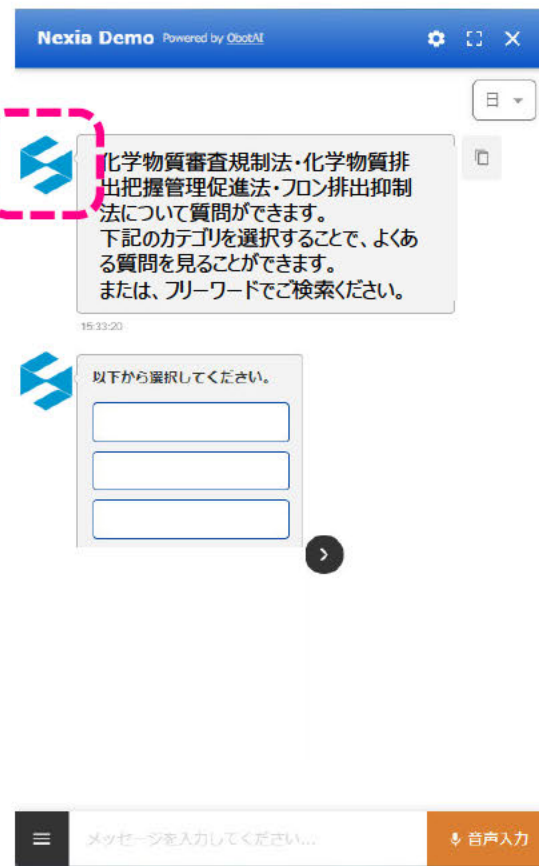
バナーアイコン (PC)



バナーアイコン (スマホ)



ボットアイコン



⑤ アンケートイメージ

- アンケートについては、QA選択回答後の解決評価の設置を推奨いたします。
- 設置する場合の、各アンケートの発話内容のご確認をお願いいたします。
(アンケートの評価は5段階まで設定可能です)

イメージ図

The image shows a survey form interface. On the left is a blue logo. The form contains the following elements:

- Section 1 (Red box ①):** A question "回答はお役に立ちましたか。" (Did the answer help you?). Below it are two radio button options: "役に立った。" (Selected) and "役に立たなかった。" (Not helpful).
- Section 2 (Red box ②):** A text input area with a vertical scrollbar. The text inside reads: "ご利用の感想や改善点を自由にお聞かせください。ご希望の回答と異なる場合は、聞き方を変え" (Please freely share your thoughts and improvement points. If your answer differs from what we hope, please change the way we ask).
- At the bottom is a blue button labeled "送信" (Send).
- At the very bottom left is a timestamp "16:55:31".

固定文言

	シーン	固定文言
①	解決確認	回答はお役に立ちましたか。 ■ 選択肢 役に立った。 役に立たなかった。
②	ご意見記入欄	ご利用の感想や改善点を自由にお聞かせください。ご希望の回答と異なる場合は、聞き方を変えていただくか、メニューから選択してください。

9. ソースコード一式

チャットボットを設置する対象ページは以下4ページを想定しております。最終的な設置ページについては、別途ご検討をお願いいたします。
設置用スクリプトタグは以下に記載の通りです。事前に貴省のテスト環境にて正常に表示されるか確認をお願いいたします。

①チャットボット設定対象ページ(案)

①化学物質管理課TOPページ

https://www.meti.go.jp/policy/chemical_management/index.html

②化学物質審査規制法（化審法）情報ページ

https://www.meti.go.jp/policy/chemical_management/index.html

③化学物質排出把握管理促進法（化管法）情報ページ

https://www.meti.go.jp/policy/chemical_management/law/index.html

④オゾン層保護・温暖化対策情報ページ

https://www.meti.go.jp/policy/chemical_management/ozone/index.html

②設置用スクリプトタグ

```
<script defer src=" [REDACTED] "></script>
```

ソースコード一式

チャットボットを設置する対象ページは以下4ページを想定しております。最終的な設置ページについては、別途ご検討をお願いいたします。
設置用スクリプトタグは以下に記載の通りです。事前に貴省のテスト環境にて正常に表示されるか確認をお願いいたします。

①チャットボット設定対象ページ(案)

①化学物質管理課TOPページ

https://www.meti.go.jp/policy/chemical_management/index.html

②化学物質審査規制法（化審法）情報ページ

https://www.meti.go.jp/policy/chemical_management/index.html

③化学物質排出把握管理促進法（化管法）情報ページ

https://www.meti.go.jp/policy/chemical_management/law/index.html

④オゾン層保護・温暖化対策情報ページ

https://www.meti.go.jp/policy/chemical_management/ozone/index.html

②設置用スクリプトタグ

```
<script defer src=" [REDACTED] "></script>
```

チャットボットテスト実施計画

経済産業省 化学物質管理課様

~~NEW NEXT.~~

2025年2月26日
株式会社NTTネクシア

目次

1. 概要
2. デモサイトへのアクセス方法
3. チャット画面での確認方法
4. テスト実施方法詳細（化学物質管理課様）
5. スケジュール
6. テスト結果のご報告イメージ

1. 概要

- **目的**：チャットボットの機能とパフォーマンスを確認し、ユーザーが問題なく使用できることを確認する。

＜第1回テスト＞

弊社側で確認した修正内容と併せて、職員様のご要望(FAQ追加等)を反映いたします。

QAの追加や大幅な変更は1回目のテストで完了いたします。

＜第2回（リリース前）テスト＞

ご要望のあった事項の反映確認、QAの正答率を重点的にチェックいたします。

（職員様からのご要望は軽微な変更がメインとなる想定であります）

■ テスト実施内容と役割

No	テスト項目	内容	メイン担当
1	基本設定・機能の確認	アンケートやデザイン等の設定が想定通り設定されて動くか	NTTネクシア ObotAI
2	登録シナリオ・QAの全件チェック	シナリオと一問一答について、すべてが設定通り動くか （全パターンチェック）	NTTネクシア ObotAI
3	職員様によるデモ環境操作チェック	回答文字数の過多など、チャット画面を確認した上での微修正がないか 自由発話により、未解決となった質問について、QAの追加がないか	化学物質管理課 職員様

2. デモサイトへのアクセス方法

- テスト用のデモサイトをご用意しておりますのでアクセスしてご確認ください。

- ① [https://\[redacted\]](https://[redacted])へアクセスします。
- ② ユーザー名：
パスワード：を入力して「サインイン」をクリックします。

3. チャット画面での確認方法

- 右下のバナーをクリックすると「化学物質管理 チャットボット」画面が起動します。



こちらのバナーをクリックするとチャット画面が起動しますので確認したい質問を入力してください。

4. テスト実施方法詳細（化学物質管理課様）

■主な確認ポイント

- ・回答文に誤りがないか
- ・トーン&マナー（ですます調）がバラバラではないか
- ・回答文が（文字が多すぎたり、1文が長いなど）見にくくなっていないか
- ・オープニングトークで表示される選択肢を選んだ際に、誤ったカテゴリーのQAが表示されていないか。
- ・URLが表示されている場合、正しいリンク先に遷移するか
- ・質問に対して、表示してほしい回答が表示されるか

■確認結果により、改善や修正のご要望を「チャットボットテストリクエスト表.xlsx」へご入力ください。

<チャットボットテストリクエスト表>

リクエストチェック表			質問数 1 完了数 0 継続 1	UpdateDate :
No	起票日	起票者	リクエスト内容	回答内容/検討・対応状況
1	03/03	ネクシア 村井 記入例	※話した内容や回答の正誤判断、正しい回答に修正する場合は正しい回答を記載お願いいたします。	弊社にて修正・対応内容を記載させていただきます。
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

6. テスト結果のご報告イメージ

■主に以下の点についてご共有いたします。

- ・ 数値のご報告
- ・ エラー、不一致事例の共有
- ・ 改善への対策
- ・ 次回アクションとスケジュール

■報告イメージ

第1回 調査結果

2024/02/20(月) 14:00結果

項目	実数	目標値	達成率	達成状況	達成率	達成率	達成率
ログイン	711	875					81%
ログイン失敗	450	715			75%		77%
パスワード	103	200					43%
パスワード再入力	110	120					83%
パスワード	204	250	24%				28%
パスワード再入力	10201	200	204	1%			2%
パスワード再入力	50	1000					
パスワード再入力	50	415	34%	1%			14%

①USONが正しく表示されない等のため確認いたします。 <http://fips.jp/>

②パスワードが正しく入力された場合（パスワードが正しく入力された場合）

③○○の「」が正しく動作していないようなので確認いたします。

パスワードについてはランダムなパスワードで動作を確認しております。

文字の可読性はランダムに表示する必要があるため毎日報告いたします。

※パスワードの可読性を確認するため、ランダムなパスワードで動作を確認しております。

また、パスワードの可読性を確認するため、ランダムなパスワードで動作を確認しております。

主な不一致例

項目	不一致内容	原因	対応
1	パスワード再入力エラー	パスワード再入力エラーが発生している。エラーメッセージが正しく表示されていない。	エラーメッセージの表示を確認し、修正する。
2	パスワード再入力エラー	パスワード再入力エラーが発生している。エラーメッセージが正しく表示されていない。	エラーメッセージの表示を確認し、修正する。
3	パスワード再入力エラー	パスワード再入力エラーが発生している。エラーメッセージが正しく表示されていない。	エラーメッセージの表示を確認し、修正する。
4	パスワード再入力エラー	パスワード再入力エラーが発生している。エラーメッセージが正しく表示されていない。	エラーメッセージの表示を確認し、修正する。

- 1) 想定開発料の投入を完了し、お急ぎの対応が優先して表示されるケースあり、お急ぎの対応が優先して表示されるケースについては○○の「」の「」の「」が対応済み。
- 2) 日本企業がユーザー登録していないケースあり、再登録し修正いたします。
- 3) 日本語の「」上の動作で自動転送されるケースあり、再登録し修正いたします。

チャットボット 第1回テスト結果報告

経済産業省 化学物質管理課様

~~NEW NEXT.~~

2025年3月13日
株式会社NTTネクシア

目次

1. 概要
2. 初期設定（テスト結果）
3. QAテスト（テスト結果）
4. 次回アクションとスケジュール

1. 概要

- **目的**：チャットボットの機能とパフォーマンスを確認し、ユーザーが問題なく使用できることを確認する。

＜第1回テスト＞

弊社側で確認した修正内容と併せて、職員様のご要望(FAQ追加等)を反映いたします。

QAの追加や大幅な変更は1回目のテストで完了いたします。

＜第2回（リリース前）テスト＞

ご要望のあった事項の反映確認、QAの正答率を重点的にチェックいたします。

(職員様からのご要望は軽微な変更がメインとなる想定しております)

■ テスト実施内容と役割

No	テスト項目	内容	メイン担当
1	基本設定・機能の確認	アンケートやデザイン等の設定が想定通り設定されて動くか	NTTネクシア ObotAI
2	登録シナリオ・QAの全件チェック	シナリオと一問一答について、すべてが設定通り動くか (全パターンチェック)	NTTネクシア ObotAI
3	職員様によるデモ環境操作チェック	回答文字数の過多など、チャット画面を確認した上での微修正がないか 自由発話により、未解決となった質問について、QAの追加がないか	化学物質管理課 職員様

2. 初期設定（テスト結果）

- 初期設定項目として、24チェック項目についてテストしました。
 - テストクリアは16件、本業務では対象外とする項目は8となっています。
 - 本チャットボットでは実施していない設定や、ObotAI社のチャットボットでは機能実装がないものを対象外としてチェック項目からは除外しております。
- ※各テスト分野の詳細な項目は別途共有いたします「動作チェックテスト表」をご参照ください。

テスト分野	OK	未設定	非該当	総計
チャットウインドウ	6		0	6
バナー	2		2	4
管理画面側	2		5	7
対話	6		1	7
総計	16	0	8	24

【結果】 該当16項目につきまして、全て想定どおりの設定であることを確認いたしました。

3. QAテスト（テスト結果）

- ご提供いただいた全378件のQAデータにつきまして、全件質問を入力し、正しい回答が表示されることを確認いたしました。

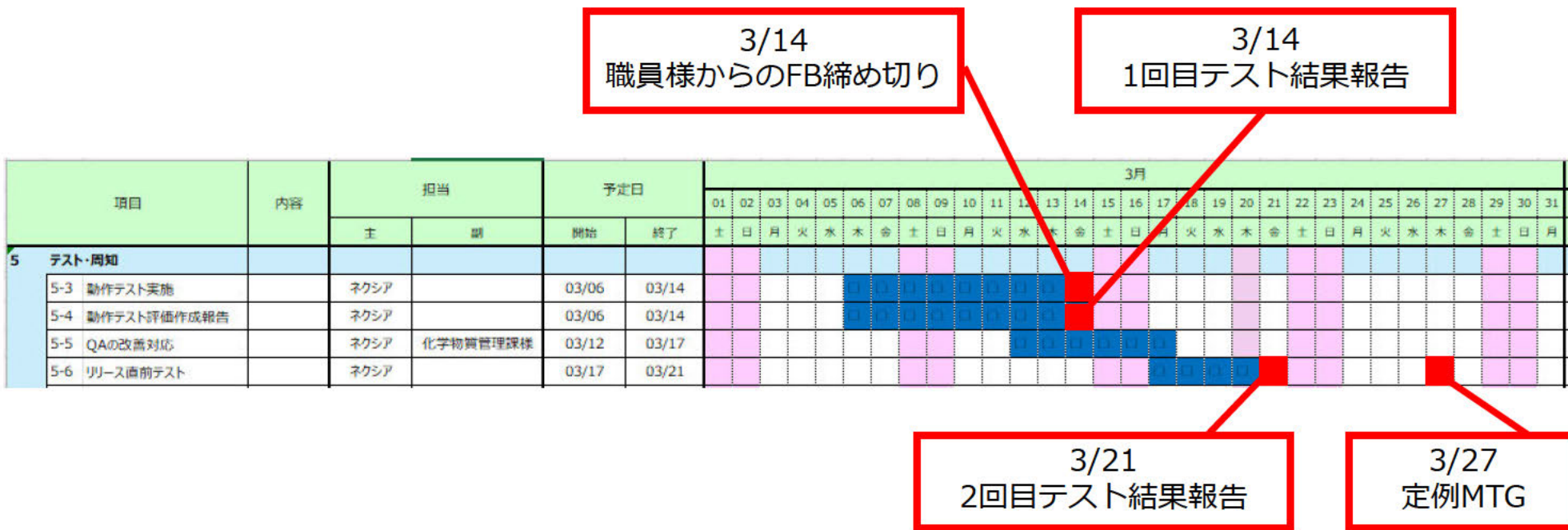
行ラベル	項目数
01.化審法	138
01.化審法について（概要・総論）	13
02.共通事項（物質単位・適用除外等）	3
03.第一種特定化学物質	27
04.第二種特定化学物質	4
05.優先評価化学物質	4
06.一般化学物質等の製造数量等届出	18
07.化学物質の輸入通関手続	3
08.新規化学物質の審査・申出等	65
09.PRTR/SDS	1
02.化管法	140
01.一般	8
02.PRTR	58
03.SDS	68
04.GHS	6
03.フロン法	100
01.法律の基礎	15
02.機器の管理	32
03.機器の廃棄等	9
04.充填・回収	17
05.再生・破壊	4
06.算定漏えい量報告	17
07.指定製品制度	6
総計	378

【結果】

- 一致割合は100%
- 一部QA内のURLにつきまして、「指定されたページまたはファイルは存在しません」と表示されるため、ご確認をお願いいたします。（課題管理表 化審法#8をご参照ください）

4. 次回アクションとスケジュール

- 3/14 までにお知らせいただいたFB（リクエストシート）を基に、3/17 を目途に修正変更を実施いたします。
- 第2回テストは、3/17～3/21 の期間で実施予定です。
- 第2回テスト結果報告は、3/21 までに実施させていただきます。



チャットボット 第2回テスト結果報告

経済産業省 化学物質管理課様

~~NEW NEXT.~~

2025年3月21日
株式会社NTTネクシア

目次

1. 概要
2. 初期設定（テスト結果）
3. QAテスト（テスト結果）
4. 次回アクションとスケジュール

1. 概要

- **目的**：チャットボットの機能とパフォーマンスを確認し、ユーザーが問題なく使用できることを確認する。

<第1回テスト>

弊社側で確認した修正内容と併せて、職員様のご要望(FAQ追加等)を反映いたします。

QAの追加や大幅な変更は1回目のテストで完了いたします。

<第2回（リリース前）テスト>

ご要望のあった事項の反映確認、QAの正答率を重点的にチェックいたします。

(職員様からのご要望は軽微な変更がメインとなる想定しております)

■ テスト実施内容と役割

No	テスト項目	内容	メイン担当
1	基本設定・機能の確認	アンケートやデザイン等の設定が想定通り設定されて動くか	NTTネクシア ObotAI
2	登録シナリオ・QAの全件チェック	シナリオと一問一答について、すべてが設定通り動くか (全パターンチェック)	NTTネクシア ObotAI
3	職員様によるデモ環境操作チェック	回答文字数の過多など、チャット画面を確認した上での微修正がないか 自由発話により、未解決となった質問について、QAの追加がないか	化学物質管理課 職員様

2. 初期設定（テスト結果）

- 初期設定項目として、24チェック項目についてテストしました。
 - テストクリアは15件、本業務では対象外とする項目は8となっています。
 - 本チャットボットでは実施していない設定や、ObotAI社のチャットボットでは機能実装がないものを対象外としてチェック項目からは除外しております。
- ※各テスト分野の詳細な項目は別途共有いたします「動作チェックテスト表」をご参照ください。

テスト分野	OK	未設定	非該当	総計
チャットウインドウ	6		0	6
バナー	2		2	4
管理画面側	2		5	7
対話	5	1	1	7
総計	15	1	8	24

【結果】 該当15項目につきまして、全て想定どおりの設定であることを再度確認いたしました。

3. QAテスト（テスト結果）

- ご提供いただいた全378件のQAデータにつきまして、全件質問を入力し、正しい回答が表示されることを確認いたしました。

行ラベル	項目数
01.化審法	138
01.化審法について（概要・総論）	13
02.共通事項（物質単位・適用除外等）	3
03.第一種特定化学物質	27
04.第二種特定化学物質	4
05.優先評価化学物質	4
06.一般化学物質等の製造数量等届出	18
07.化学物質の輸入通関手続	3
08.新規化学物質の審査・申出等	65
09.PRTR/SDS	1
02.化管法	140
01.一般	8
02.PRTR	58
03.SDS	68
04.GHS	6
03.フロン法	100
01.法律の基礎	15
02.機器の管理	32
03.機器の廃棄等	9
04.充填・回収	17
05.再生・破壊	4
06.算定漏えい量報告	17
07.指定製品制度	6
総計	378

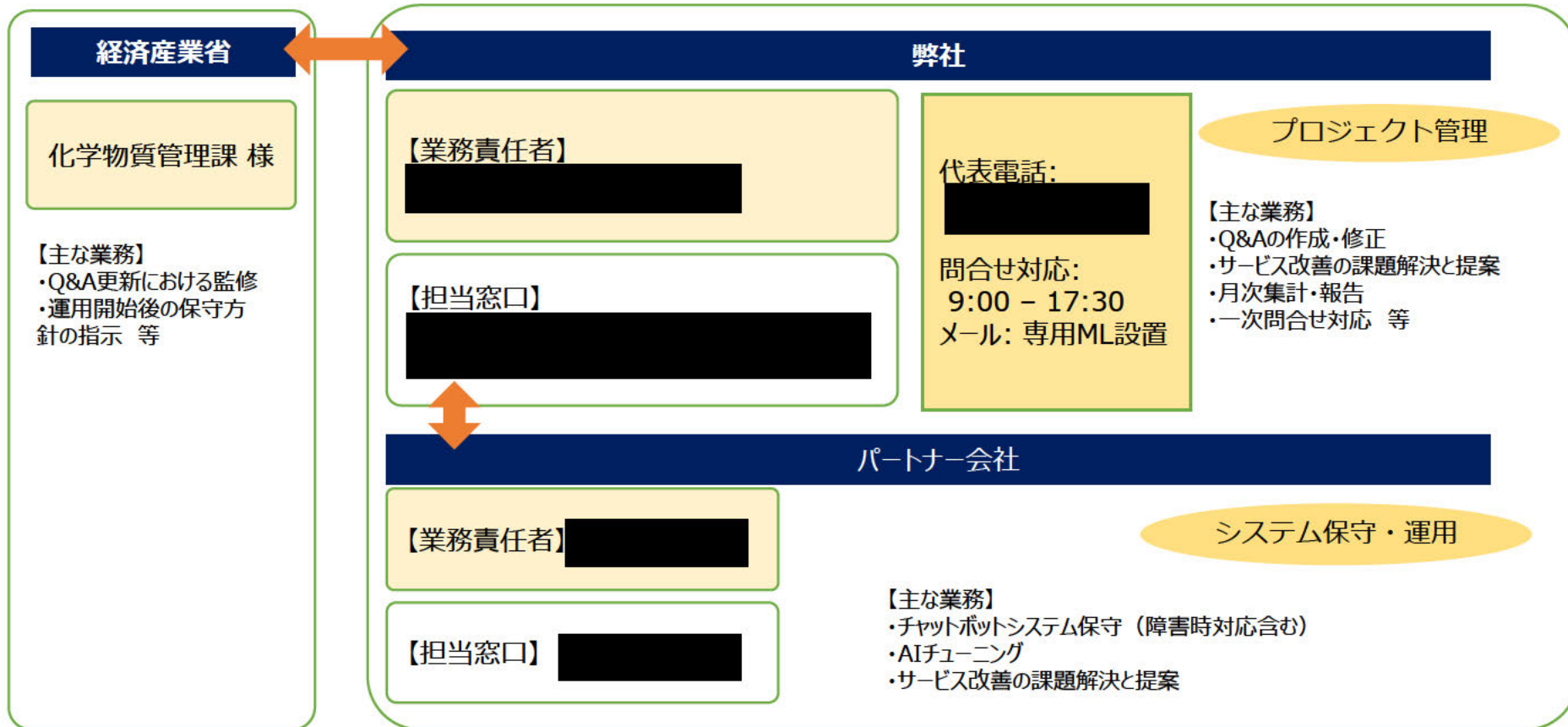
【結果】

- 一致割合は100%
- 2回目のテストも問題なくクリアとなっております。

保守作業計画（案）及び情報セキュリティ管理計画書

~~NEW NEXT.~~

2025年2月28日



手順	対応
1	情報セキュリティ侵害又はそのおそれがあると判断した場合、直ちに口頭にてその旨第一報を入れます。
2	トリアージ（検査・分析）を実施します。具体的には、事実確認、原因の検査・分析、被害状況や影響範囲等事態全体像の把握、インシデントの優先順位付けを行います。
3	証拠を取得、保全、確保、記録し、インシデントを封じ込め、根絶を実施します。影響を受けたシステムを運用可能な状態に戻し、正常に機能していることを確認の上、インシデントから復旧させて、一時対応完了の旨、ご報告をします。
4	再発防止策の検討を行い、最終のご報告を実施します。

- 弊社は、万が一の情報セキュリティインシデント発生に備え、連絡体制を整備しております。
- 弊社は、社内規定である「情報セキュリティ基本規程」に則り情報の取扱いを行います。
- インシデント発生時には、速やかに情報を本社組織に共有し、さらに、弊社経営幹部まで情報を共有し、状況把握、共有しながら、対処してまいります。

