

1-(4) AIチャットボットの実証実験結果について

1. 目的

現在、ICTは、社会活動になくてはならないものであり、本市においても、これまで、ICTの進展に合わせて、事務の効率化などを進めてきた

今回の実証実験は、AI（いわゆる人工知能）を活用し、市民の皆様の利便性向上や事務の効率化を図っていくため、本格導入に先立ち、その効果や課題について検証

2. 実証実験の概要

チャットボットとは、チャット、いわゆる対話と、ロボットを組み合わせた造語で、AIチャットボットは、AIが市民のお問い合わせ内容を認識し、対話形式で応答するしくみ

実証実験は、市民生活部の若手プロジェクトチームが中心となり、住民票や戸籍、国民健康保険、国民年金などに関するお問い合わせを対象に、事前に413件のQ&Aを整理し、昨年10月1日より1か月間、市民の皆様が利用

3. 実証実験結果

期間中、816名の方にご利用いただき、お問い合わせの数は3,198件

140名の方からアンケートにご回答いただいた

約7割の方から

- ・24時間利用できる。
- ・スマホを使ってチャット形式で聞けるので、気軽に利用できる。
- ・例えば、「子どもが生まれた」と入力すれば、関係する手続きを教えてくれるので、知りたいことが簡単にわかる。

など、利便性について高い評価をいただくとともに、

約9割の方が、サービスの継続を希望すると回答

また、今後のご要望として、税金や、子育て、ゴミの出し方など、幅広い分野への拡大の声をいただいた

加えて、今回の実証実験の取り組みを通じて、職員の業務改革の意識向上に繋がったことも大きな収穫

4. 今後の予定

AIチャットボットは、利便性が高く、手軽にご利用いただけ、あわせて、幅広い分野への拡充を望む声が寄せられるなど、有用性の高いサービスであること、

加えて、お問い合わせ対応をAIに置き換えることで、職員が、その時間を

他の事務に対応できるようになるなど、様々な効果が期待できることから、

新年度以降の本格導入に向けて、準備を進めていきたい

今後も、ICTを活用し、市民の皆様の利便性の向上や、業務の効率化を目指して取り組んでいきたい