

令和元年 6 月 2 6 日
企画部情報政策課

報道関係者 各位

AI チャットボットで問い合わせにお答えします

木更津市では、市民等からのお問い合わせに24時間365日対応するため、FAQ検索システム(お問い合わせ自動応答)を構築したうえで、AI(人工知能)を活用したチャットボット(自動会話プログラム)を令和元年7月1日から導入します。

平成31年2月にリニューアルした、市公式ホームページや市公式アプリ「らぶナビ」からご利用いただくことができます。

また、行政事務の効率化を図ることを目的に、職員だけが利用できるFAQ検索システムも同時に構築しました。こちらは、一般には公開されません。

1 背景・効果

木更津市では、市民等からの問い合わせに対し、職員が分野を横断しての対応が困難なことや情報不足などの課題がありました。また高度化・多様化してきた市民等のニーズに対応しながらも、限られた職員数で業務を遂行する必要から、職員の業務改善の課題となっていました。

これらの課題を解決するため、このたびFAQ検索システム(お問い合わせ自動応答)及び、AIを活用したチャットボットを導入します。

市民や職員がこのシステムを利用することにより、開庁時間しか問い合わせに対応できなかったことや窓口の混雑等を解消し、また、複数の部署に電話を回すことを少なくすることが可能になります。

さらに、職員のみ利用することのできる庁内向けFAQは、職員の間のお問い合わせ時間や煩雑な事務処理の手順や方法などについて、色々な場所を調べなくてはわからないといったことに時間がかかるといった課題を解決するために構築しました。

こちらについては、新規採用職員が利用することにより、経験年数による情報量の差を補填することにも役立つこととなり、併せて行政事務の効率化を図ることに繋がります。

2 運用開始日 令和元年 7 月 1 日

3 AI チャットボットについて

木更津市公式キャラクター「きさポン」が質問に答えるようになっています。

キーワードや質問を入力することにより、それに近いと思われる質問や答えをきさ

ポンが答えます。

一方的な情報発信ではなく、自動会話形式により利用者が人間とコミュニケーションを行う感覚で疑問点などのお問い合わせが出来ます。

3 県内の自治体の状況（54 市町村）

- ・ホームページ内に「よくある質問」のサイトがある 31 自治体
- ・AI チャットボット導入自治体 なし

問い合わせ先

木更津市企画部情報政策課

担当 古賀

TEL 0438-23-7460

FAX 0438-23-9338

E-mail koho@city.kisarazu.lg.jp