

令和元年度 職員提案応募用紙

受理番号 R1-47

標 題	AIチャットボットによる問い合わせの24時間対応	
提案を総括すべき課	広報広聴課、情報システム課等	
	改善前	改善後
	<p>電話やメール等で市民から問い合わせのある内容の中には、市のホームページで検索すれば分かるような内容も多い。ホームページで必要な情報を探せなかったり、やむを得ず問い合わせするケースもある。</p> <p>そこで、直接、職員に問い合わせすることなく、簡単に問い合わせができて解決できるツールがあれば、市民の方にとって便利になる。</p>	<p>AIチャットボット(人工知能を活用してチャットを行えるようにした自動会話プログラム)にホームページ上からアクセスできるようにするとともに、LINE(ソーシャルネットワーキングサービス)を組み合わせることで、問い合わせの24時間対応を可能とする。</p>
	改善効果	実践状況
	<p>問い合わせ対応時間が減ることで、職員の業務負担が減る。 市民サービスの充実、利便性の向上につながる。</p>	<p>提案内容を既に実践している場合はここにチェックを↓</p>

※写真等の添付可