

横浜市コールセンター事業に関するA Iを活用した利便性向上等の取組について ～ 対話結果（概要）～

1 対話期間

令和2年2月26日（水）から3月11日（水）まで

2 参加事業者数

17事業者

3 主なご提案・ご意見

（1）チャットボット等のA Iを活用したシステムに実装する機能について

- ・市政案内は対応分野が広範囲であることから、「Q&Aよくある質問集」の分析を行った上でチャットボットを構築することが望ましい。
- ・チャットボットはあくまで検索の導線であり、「Q&Aよくある質問集」をベースとして捉え、見せ方を変えたものとして考えるべきである。一方で、利用者の好みによって使い分けられる点において、チャットボット導入のメリットがある。
- ・横浜市WEBサイトや「Q&Aよくある質問集」の閲覧データを活用し、市民のニーズを定量的に把握して更新の編集効率と質を上げ、常に最新の情報を配信する事が重要である。
- ・「Q&Aよくある質問集」にA Iによる検索機能を搭載するなど、これまでに蓄積されたデータから、A Iを活用して必要な情報を見つけやすくすることが市民満足度向上の観点から大切である。
- ・多言語対応は、メンテナンス効率を考慮し、個別実装ではなく、ウェブ上の翻訳サイト等を使用することが望ましい。
- ・自動翻訳を使用した場合、細かいニュアンスが翻訳しきれない場合もあるため、より高い精度を求めるならば、個別実装が望ましい。
- ・チャットなどの機能を有するコミュニケーションアプリは、想定ほど利用者が確保できない事例があるため、優先度は低いと考える。
- ・問合せに対する回答を表示させるだけでなく、申請書をダウンロード可能にするなど、市民のやりたい事をチャットボットのみで完結できる運用が望ましい。

- ・「Q&Aよくある質問集」のQAデータで回答に至らなかった場合、ホームページの内容を検索し、回答を返すことで回答率を向上させることが可能。
- ・有人チャットとチャットボットを融合させ、互いに補完し合いながら利便性を高めるサービス提供が望ましい。
- ・現在はAIという言葉が独り歩きしているため、チャットボットにこだわらない考え方も必要である。

(2) 「Q&Aよくある質問集」とチャットボット等のAIを活用したシステムとのデータ相互利用について

- ・同一のデータベースで一元管理する方法が望ましい。またそうすることで将来的に「Q&Aよくある質問集」へナレッジを表示することが可能となる。
- ・導入当初はデータベース毎の管理で定期的に同期をとる仕組みとし、将来的に同一データを参照し、一元管理する方法が望ましい。

(3) チャットボット等のAIを活用したシステムの運用方法について

- ・シナリオ形式は、「Q&Aよくある質問集」の形式からシナリオ化する作業にコストと時間がかかるため、一問一答形式が望ましい。
- ・すべてのQAではなく、アクセス数の多いものから段階的にシナリオ化することで、精度向上が期待できる。
- ・「Q&Aよくある質問集」の編集権限は現行の運用とし、チャットボットへの反映は管理者またはベンダーにて実施すべき。
- ・各自治体間でQAデータを共有することで、運用負荷の削減と回答精度の向上を両立させることが可能。
- ・チャットボットを独立したシステムとして捉えるのではなく、コールセンターの基盤における一つのツールとして捉え、今後の拡張性を踏まえた共通化できるシングルプラットフォームの仕組みを導入し、ナレッジをAI化し相互活用していくことが望ましい。