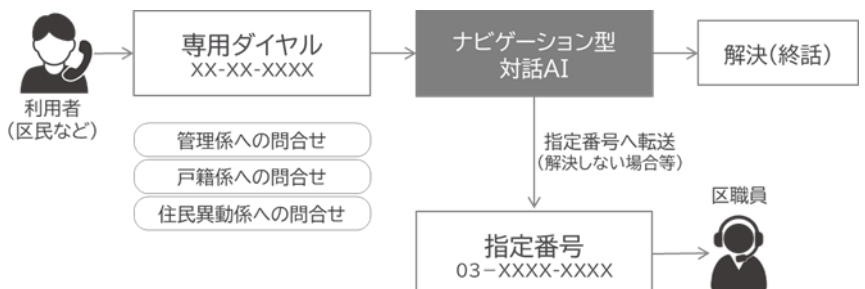


事業概要 【戸籍住民課オフィス改革プロジェクト ～ナビゲーション型AI導入による電話問合せ対応の自動化～】

自治体名	東京都板橋区	人口	579,001人	事業費	24,441千円
事業概要	<p>現在、区民からの電話問合せは、開庁時間に限られている。また、問合せ内容によっては視覚的な案内が有効な場合があるが、職員による電話対応の場合は対応が困難である。音声とチャットボットを複合したナビゲーション型AIを導入し、区民からの問合せに対し、24時間365日の自動応答サービスを提供する。応答は、音声だけでなく、文字やWEBページ等の視覚的な情報を案内することで、区民にとってわかりやすい応答サービスを提供する。</p>				
<p>具体サービス</p>	<p>ナビゲーション型AIは、区民による戸籍住民課宛の電話問合せに対して、音声とチャットボットにより24時間365日応答するサービスである。</p> <p>①音声応答 ナビゲーション型AIは、区民による電話音声をもとに問合せを把握し、それに対応した音声案内を行う。ナビゲーション型AIでの案内が困難な場合(例：非定型的な質問)、職員へ電話転送を行い、職員から案内を行う（開庁時間中のみ）。</p> <p>②チャットボット応答 ナビゲーション型AIは、区民による問合せを受けて、音声ではなく文字やWEBページ等の視覚的な情報を案内する方法が最適であると判断した場合、チャットボットで案内する。</p>		<p>ナビゲーション型対話AI=ボイスボット【1】×チャットボット【2】</p> <p>【1】.ボイスボット(音声対話AI) AI(人工知能)を実装した自動音声対応システムのことで、人と会話しているような自然な対応が可能。 <会話の流れ> ※①～④を繰り返し ①入電 ②音声認識AIが発話内容を解析しテキスト化 ③テキスト化されたデータを基に回答文を生成 ④音声合成AIで回答文を読み上げ、会話を進行</p> <p>【2】.チャットボット(テキスト対話AI) ユーザーのテキスト質問に自動で返答するプログラム</p> 		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>①対応件数の増加 ②職員転送件数の減少 ③対応完了件数の増加</p>		<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>①ホームページ宛て問合せの減少 ②チャットボットサービス利用者満足度</p>		