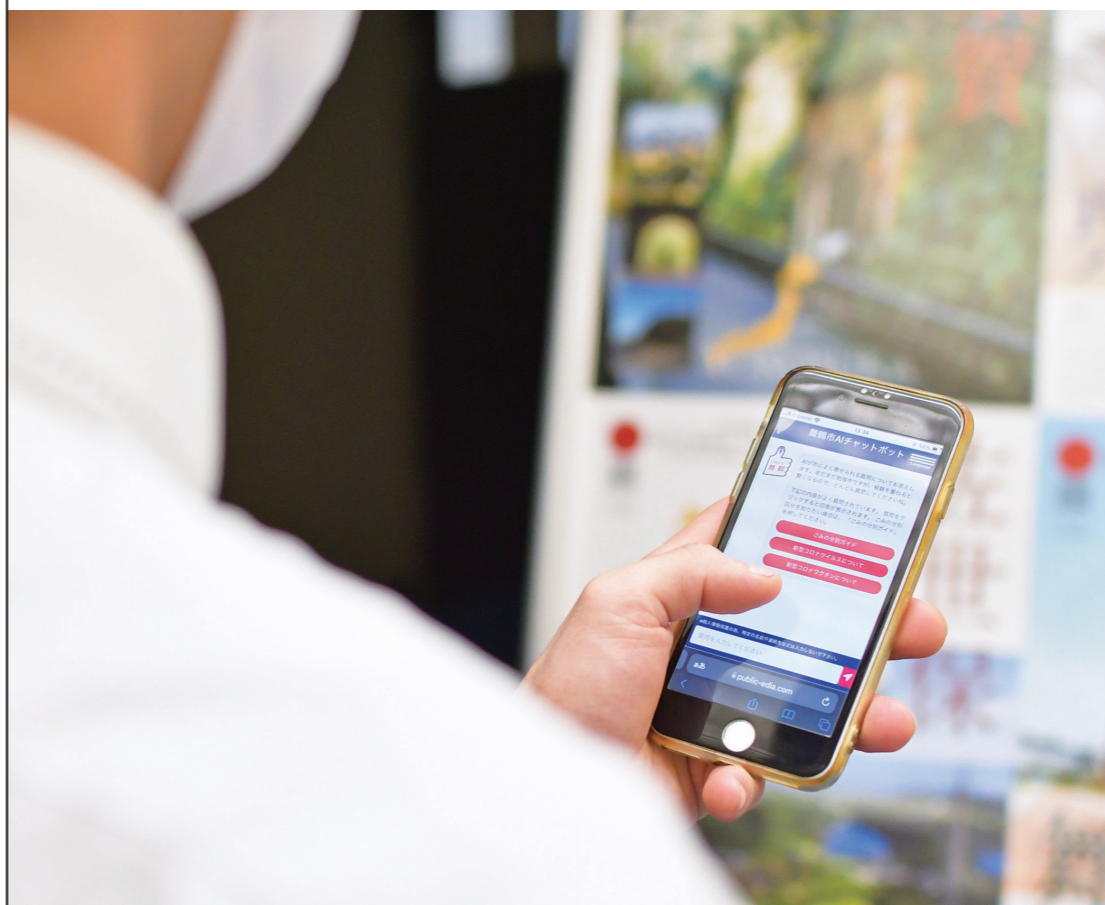


未来技術等を活用した心が通う持続可能なまちづくり  
デジタルをより身近に  
進化するAIチャットボット



▲AIチャットボットに質問する市民

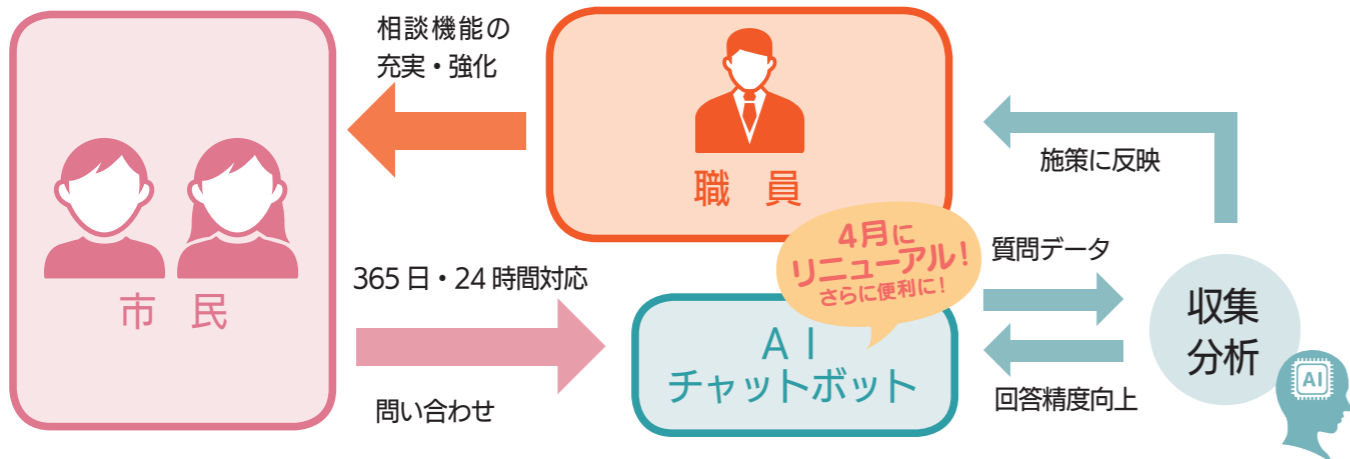
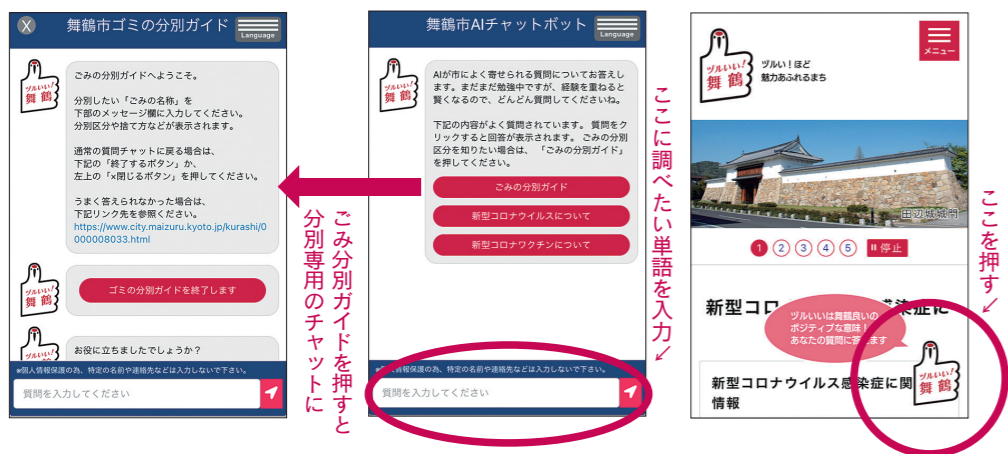
第7次舞鶴市総合計画に基づき、まちづくりの方向性や市の取り組み施策・事業をお伝えする「市政の今」。今回は新しくなったチャットボットなどについてお伝えします。



SDGs未来都市

チャットボットの使い方

ホームページ右下のツルいロゴマークをクリックするとチャットボットの画面が開くので、下の検索欄に調べたい単語を入力。



コロナ禍での変化

いまだに世界中で猛威を振るう新型コロナウイルス感染症。このコロナ禍で人々の生活は一変し、個人も企業もさまざまな感染予防策が取られることになりました。市役所も例外ではなく、マスクの着用や消毒液の設置はもちろん、カウンターのロールスクリーンやアクリル板の設置などで感染を予防しています。こうした中、人との接触を減らすため、急速にデジタル化が進展。市でもこの3月に「舞鶴市DX推進計画」を策定し、デジタル技術の浸透で市民生活がより良くなるよう取り組んでいます。

チャットボットの進化

取り組みの中で既に導入しているのがAIチャットボット。AIチャットボットとは人工知能を活用した「自動会話プログラム」のことで、市では令和2年から運用しています。市役所が開いていない時間帯や休日でも

問い合わせでき、また電話よりも気軽に問い合わせができるツールとして活用されています。AIを搭載しているため、質問内容などのデータを蓄積すればするほど回答の精度があがり、複雑な質問にも回答できるようになるのが特徴です。また、回答できなかった質問を学習し、より多くの質問に回答できるようになります。

これまで1年半運用し、8,000人以上の利用とつらつら、000件以上の質問を受け付けました。新型コロナや引っ越しに関する質問が多く、また、生活に密着したごみに関する質問も多数ありました。これを受け、チャットボットのリニューアルを検討し、4月から新しいシステムを入れていきます。

今までのシステムでは「ごみの捨て方」で調べるとほかの質問との混在や「分別ルールブックのページ」へ案内されるだけでしたが、今度のシステムは捨てたいごみを入力するとどのように捨てれば良いか直接教えてくれ

るようになりました。今後はLINEと連携し、より使いやすいシステムになるよう整備を進めます。

窓口サービスの利便性向上

4月からは窓口サービスの利便性も向上しています。マイナンバーカードを使った住民票の写しや印鑑登録証明書などの自動発行機、おくやみコーナーの設置、西支所と本庁をウェブ会議システムで結ぶオンライン相談を導入しました(15ページ関連記事)。また、マイナンバーカードは保険証としての利用や公金受取口座の登録

が始まり、デジタル化がより身近なものになってきています。

人とデジタルの役割分担

このように、デジタル化が生活に浸透したからといって、人と人の関係が不要になるわけではありません。物理的な接触を減らし、感染症を予防しながら関係性の密は維持し、サービスの質を落とさないことが重要です。デジタルと役割分担しつつ、ビヨンドコロナ社会での「ITを活用した心が通う便利で心豊かな田舎暮らし」を目指していきます。

デジタルを活用して市民と行政のコミュニケーションを支援

人口減少や少子高齢化による人口構造の変化が進む中、人手不足解消にはデジタル化を進めていくことが喫緊の課題です。

今回、弊社が導入した「AIチャットボット住民窓口Edia(エディア)」は、職員になり代わり、市民からのさまざまな問い合わせに的確にお答えするため、Ediaを利用する約80自治体の住民から寄せられた質問をAIに学習させています。単独の自治体で運用するよりも、効率かつ急速にAIを賢くすることができます。AIは学習を繰り返して賢くなっていきますので、どんどん質問してみてください。

また、ウィズコロナの時代には、さらにデジタルを活用した「市民と行政とのコミュニケーション」が重要になっていきます。舞鶴市ではコンビニでの証明発行サービスをいち早く取り入れられていますが、今後は市民が使いやすいデジタルツールを整備することが必要だと考えます。弊社では市民と行政をつなぐスマートツールとして、LINEを活用したサービスを展開。市民の欲しい情報に絞って提供する「セグメント配信」や、まちの不具合を報告する「通報機能」など、快適・便利で愉快なスマートツールで、舞鶴市のDX推進を支援していければと考えています。



CAMEL 株式会社  
Sales Manager  
羽瀧 英樹さん