



## スマートフォンやパソコンからの問い合わせに24時間365日 AI（人工知能）がお答えします！

松戸市では、多様化する市民等のニーズに対し、迅速かつ適切に対応する必要があることから、これまでの電話等による対応に加え、制度や手続きのお問合せについて、24時間365日、AI（人工知能）が対話形式で回答する「総合案内 AI チャットボット」を、新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金を活用し導入します。

当システムは、閉庁時のお問い合わせ対応、電話が集中した場合の対応など、市民サービスの向上を図ることが可能となり、併せて窓口の混雑解消につながります。

また、様々なお問い合わせに対応していくことで、利用状況及び質問傾向の抽出・分析により、市民ニーズに対し、よりきめ細やかな回答の充足と改善が図られます。

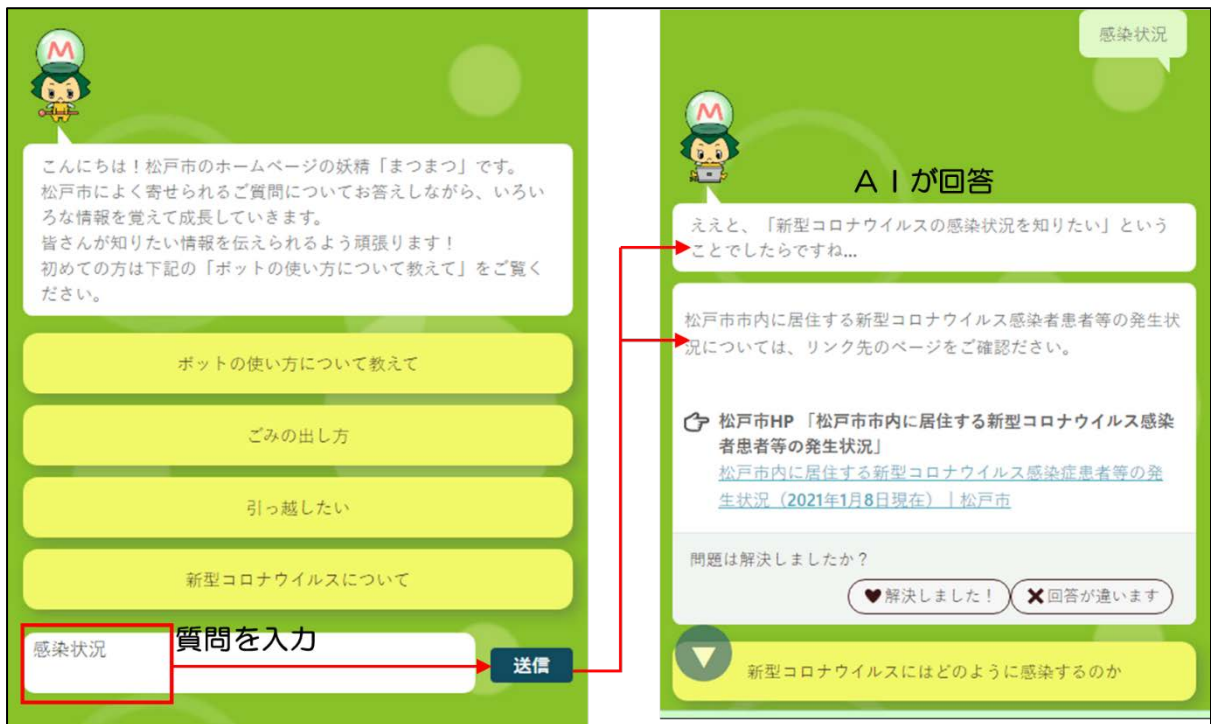
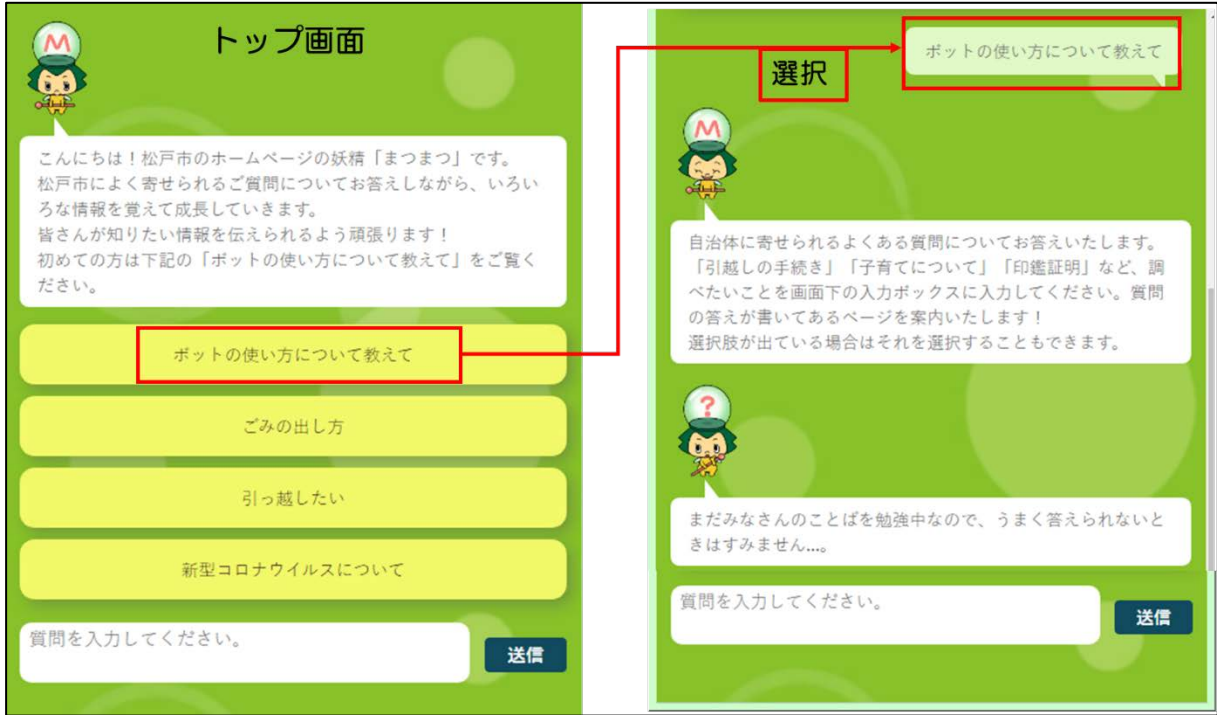
最終的にあらゆるお問い合わせに対し、職員に代わって対応することを目指す、「新しい生活様式」と「松戸市行政デジタル化」の先駆けとなるシステムとなります。

- 稼働開始日 令和3年2月1日（月）
- 公開方法 松戸市公式ホームページに、システムに接続する URL 及び QR コードを公開します。
- 機能 24時間365日、パソコン及びスマートフォンによる市民からの問い合わせに AI（人工知能）が対話形式で回答する。
- 回答が可能なカテゴリ  
妊娠・出産、子育て、住まい、結婚・離婚、ゴミ、健康・医療、戸籍、住民票、印鑑登録、マイナンバー、国民年金、税、福祉・生活支援、国民健康保険、新型コロナウイルス感染症など37分野、1,700件以上の QA データ。  
※制度対応等に応じて、カテゴリ・QA を順次拡大します。
- システム内容 自治体に特化したクラウドサービス
- 参考 (1) 県内53市町村に照会した結果、総合案内型 AI チャットボットの導入は、木更津市に次いで、2番目となります。  
※令和3年1月15日現在)  
(2) 導入費用は、初期導入費及び5年間の利用料総額で、2,420万円となります。



- 期待する効果 職員も併せて活用することにより、新規採用職員の知識向上や問い合わせに対応する時間の短縮や精度向上、業務効率化が図られます。

●松戸市総合案内 AI チャットボットのイメージ



●松戸市公式ホームページ フローティング表示イメージ



まつまつをクリック



【問い合わせ先】

総務部情報政策課 ☎047-366-7399