

24 時間総合案内サービスの運用開始について

1 24 時間総合案内サービスの内容

パソコンやスマートフォン等からの文字入力による利用者からの問い合わせに対して、AI（人工知能）が会話形式で自動的に応答を行うサービス。
京都府下での導入は本市が初となります。（令和2年1月1日時点）

2 導入することによる効果

① 利用者サービスの向上

24 時間 365 日、利用者が知りたい情報について回答を得ることが可能となります。

② 事務効率の向上

これまで直接職員が対応していた、窓口や電話、電子メールなどによる問い合わせの減少が見込まれ、事務効率の向上が期待されます。

③ 問い合わせ内容のデータ化による情報提供の充実

「よくある問い合わせ」をデータ化し、分析することにより、利用者の関心が高い項目に対してより情報を拡充させ、また、「うまく回答できなかった質問」を分析し調整することによって、より住民ニーズにマッチした情報提供が可能となります。

3 利用方法

市公式ホームページ上からの利用者の問い合わせに対して AI が自動応答
応答形式としては以下の2つの形式があります。

(A) 一問一答形式

自由入力欄に入力された1つの質問に対して1つの回答を行う一問一答形式。
自由入力欄に入力された言葉が登録 QA データに含まれている場合、質問候補が表示されて、その中から質問を選択することも可能。

(B) 選択型フロー形式

回答が複数用意されていて、選択肢によって内容が分岐していく選択型フロー形式。

4 AI による学習機能

AI が選択した回答が、質問に対して適当であったかを利用者が選択する項目が表示され、その選択結果の蓄積から AI がより適当な回答を学習し選択します。

5 運用開始の時期

令和2年3月16日（月）から

24時間総合案内サービスの 利用方法について

総務部 IT推進課

応答形式について

(A) 一問一答形式

自由入力された1つの質問に対して
1つの回答を行う形式

(B) 選択型フロー形式

回答が複数用意されており、選択肢に
よって内容が分岐していく形式

応答形式について



ちはや姫と申します。
お問合せ内容をお選びいただくか、ご質問内容を

カテゴリ毎に表示される
選択肢から選択

住民票、戸籍、印鑑登録について

妊娠・出産、子育てについて

ごみについて

(B) 選択型フロー形式

(A) 一問一答形式

質問内容を直接入力



質問を入力してください

送信

(A) 一問一答形式



ちはや姫と申します。
お問合せ内容をお選びいただくか、ご質問内容をご入力ください。

住民票、戸籍、印鑑登録について

妊娠・出産、子育てについて

ごみについて

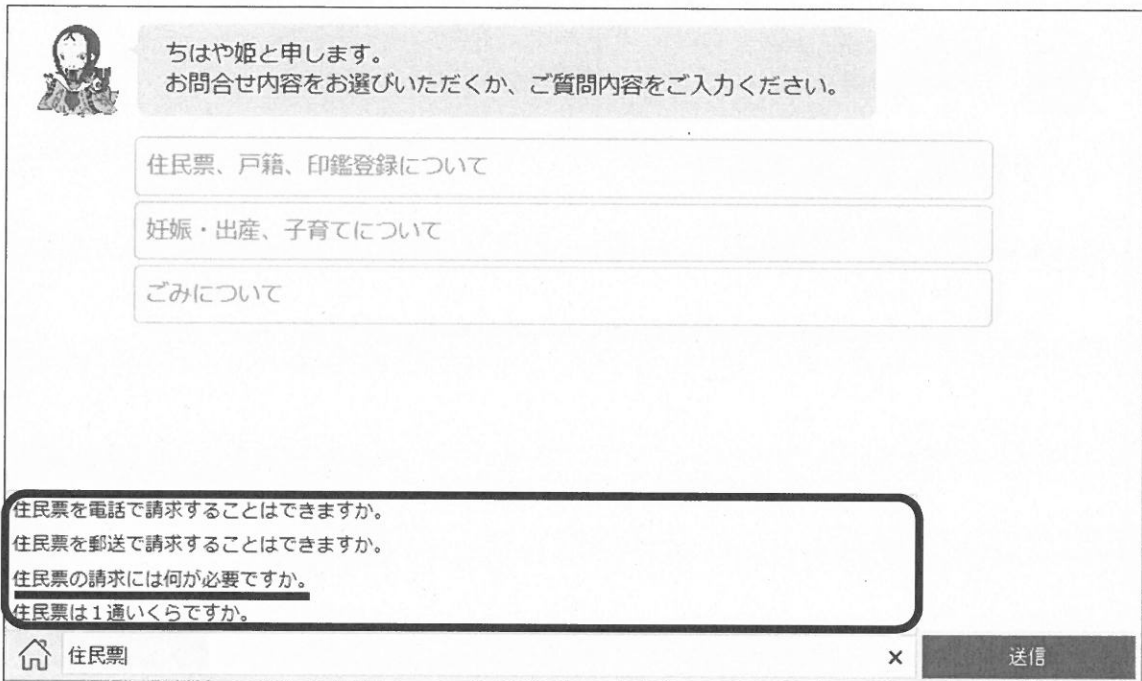



住民票



送信

(A) 一問一答形式




 ちはや姫と申します。
お問合せ内容をお選びいただくか、ご質問内容をご入力ください。

住民票、戸籍、印鑑登録について

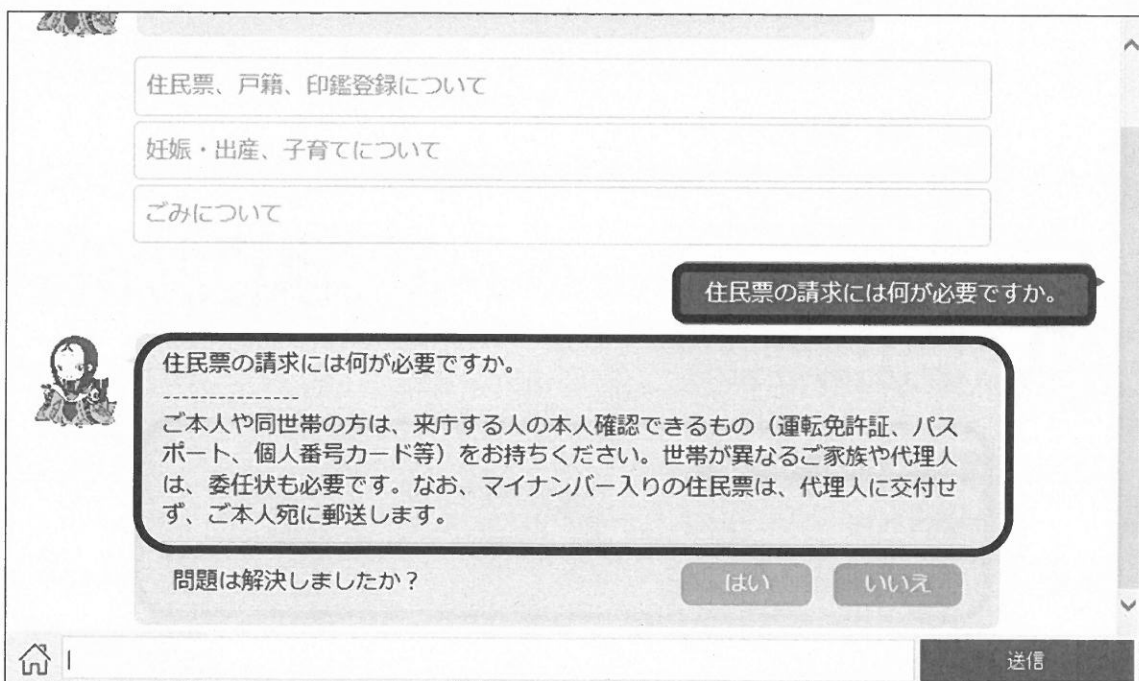
妊娠・出産、子育てについて

ごみについて

住民票を電話で請求することはできますか。
住民票を郵送で請求することはできますか。
住民票の請求には何が必要ですか。
住民票は1通いくらですか。

 住民票 × 送信

(A) 一問一答形式




住民票、戸籍、印鑑登録について

妊娠・出産、子育てについて


ごみについて

住民票の請求には何が必要ですか。

 住民票の請求には何が必要ですか。

ご本人や同世帯の方は、来庁する人の本人確認できるもの（運転免許証、パスポート、個人番号カード等）をお持ちください。世帯が異なるご家族や代理人は、委任状も必要です。なお、マイナンバー入りの住民票は、代理人に交付せず、ご本人宛に郵送します。

問題は解決しましたか？ はい いいえ

 送信

(B) 選択型フロー形式

ちはや姫と申します。
お問合せ内容をお選びいただくか、ご質問内容をご入力ください。

住民票、戸籍、印鑑登録について

妊娠・出産、子育てについて

ごみについて

質問を入力してください

送信

(B) 選択型フロー形式

住民票、戸籍、印鑑登録について

妊娠・出産、子育てについて

ごみについて

住民票、戸籍、印鑑登録について

どのようなお問い合わせですか？
以下よりご選択ください。

住民票（住民登録）について

戸籍について

印鑑登録（印鑑証明）について

質問を入力してください

送信

(B) 選択型フロー形式

どのようなお問い合わせですか？
以下よりご選択ください。

住民票（住民登録）について

戸籍について

印鑑登録（印鑑証明）について

住民票（住民登録）について

どのようなお問い合わせですか？
以下よりご選択ください。

住所が変わるときの手続きを知りたい

住民票が欲しい

質問を入力してください

送信

(B) 選択型フロー形式

住所が変わるときの手続きを知りたい

住民票が欲しい

住民票が欲しい

どのようなお問い合わせですか？
以下よりご選択ください。

住民票は1通いくらですか。

住民票の請求には何が必要ですか。

住民票を郵送で請求することはできますか。

住民票を電話で請求することはできますか。

質問を入力してください

送信


問題解決について

住民票、戸籍、印鑑登録について

妊娠・出産、子育てについて

ごみについて

住民票の請求には何が必要ですか。



住民票の請求には何が必要ですか。

ご本人や同世帯の方は、来庁する人の本人確認できるもの（運転免許証、パスポート、個人番号カード等）をお持ちください。世帯が異なるご家族や代理人は、委任状も必要です。なお、マイナンバー入りの住民票は、代理人に交付せず、ご本人宛に郵送します。

問題は解決しましたか？

はい

いいえ

送信