

チャットボット導入による市民サービス向上の取り組み

～いつでも どこでも いしかりオンライン市役所～

北海道石狩市（市長：加藤 龍幸、以下「石狩市」）は、株式会社 NTT ネクシア（代表取締役社長：高美 浩一、以下「NTT ネクシア」）と連携し、市民の利便性向上と行政運営の効率化を図るため、本日からチャットボットを活用した市民からの問い合わせに関する運用を開始しました。

これにより、LINE および WEB 上でチャットボットを活用し、「住民票や戸籍の手続き」や「ごみの分別案内」、「市民からの市道の破損状況通報」に 24 時間 365 日対応できるようになり、これまで以上に市民サービスの向上が図られます。さらには、市内の新型コロナワクチン接種に関する情報をお知らせするなど、市民が知りたい情報を迅速にお届けする、オンライン市役所化をめざしてまいります。

1. 背景と取り組み

石狩市は、市民の利便性向上及び行政運営の効率化を図る「行政事務デジタル化・オンライン化事業」を推進しており、チャットボット導入にあたり、「いつでも どこでも いしかりオンライン市役所」をめざし、部署を横断したプロジェクトチームを設置し、各課へのヒアリング等により、市民ニーズが高く、職員の業務負担軽減が図られるメニューを選定しました。その一環として今回のサービスに加え新型コロナワクチン接種に関連する問い合わせ対応・情報提供にも「チャットボット」を活用することとしました。NTT ネクシアは、石狩市のめざすビジョンの実現に向け、サービス提供範囲の拡大を視野に入れたシステムを選定するとともに、市職員でもメンテナンスを行えるよう構築・運用をサポートいたしました。

2. ご利用メニュー

(1) 住民・戸籍窓口

住民票や戸籍、印鑑登録証明書を取得する方法、マイナンバーカードの申請方法などを確認できます。

(2) ごみの分別案内

捨てたいごみの名称から分別方法を確認できます。

(3) 道路通報（2021年4月1日から運用開始予定）

市道の破損などの情報を通報することができます。

(4) 新型コロナワクチン情報

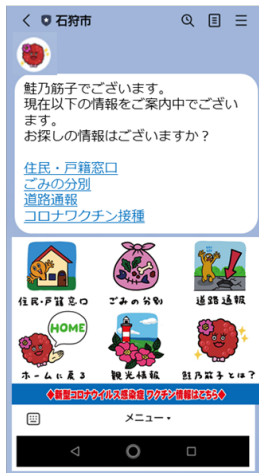
新型コロナウイルスのワクチン接種情報を確認することができます。

(5) その他

「話して」や「地名」などを入力すると簡単な雑談にも対応するほか、石狩市に関連するクイズの出題やおすすめの観光情報をお知らせするなど、気軽に楽しめるコンテンツもあります。

■ 画面イメージ

<LINE画面>



<WEB画面-利用イメージ>



3. 今後の展開

地域が主体となって持続的に ICT を活用し、地域課題の解決や住みよいまちづくりに向けた取り組みを推進していく動きは、with コロナ時代における新しい生活様式の中で加速度的に求められていくと考えております。石狩市および NTT ネクシアは、今回構築した FAQ を他自治体と共有できるようプラットフォーム化することにより、自治体の ICT 化促進に向けて貢献してまいります。

今後も、電子申請による手続きなど、市役所へ来庁が不要となるメニューや機能の追加を検討し、より多くの方が効率よく情報を収集し、オンラインで行政サービスをご利用いただけるよう「いしかりオンライン市役所」の実現に取り組んでまいります。

【参考】

■ ご利用方法

LINE または石狩市ホームページ（WEB）からご利用いただけます。

（1）LINE

LINE で利用する場合は、石狩市公式アカウント『石狩市』の「友だち登録」をしていただく必要があります。なお「友だち登録」をした方は、市が配信する「災害情報」及び「新型コロナワクチン接種情報」を受け取ることができます。

※以下の QR コードから LINE の友だち登録が可能です。



（2）石狩市ホームページ（WEB）

以下の URL からチャットボットの利用が可能です。画面右下のバナーからお進みください。

URL : <https://www.city.ishikari.hokkaido.jp/>

■キャラクター：鮭乃 筋子（さけの すじこ）

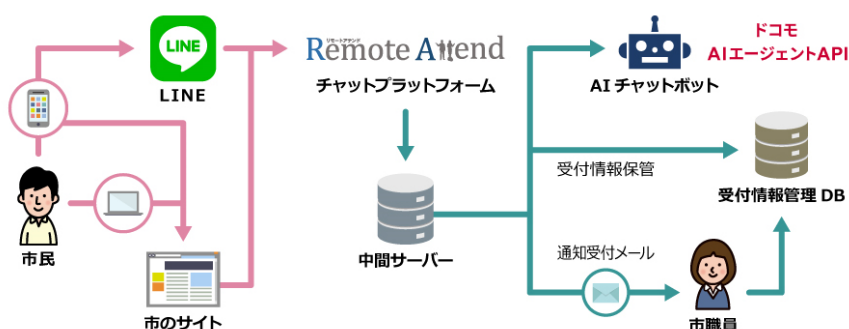
みなさま、ごきげんよう。
さけの すじこ
わたくし、**鮭乃 筋子**と申します。

いしかりオンライン市役所 デジタル課 SNS 担当として、石狩市民のみなさまの暮らしを陰ながらサポートさせていただいております。ご不明な点等ございましたら、些細な事でも結構ですのでどうぞお気軽にお声がけ下さいませ。



『「使える」から「使いたい」へ』をコンセプトに、より多くの方に気軽に利用してもらいたいという石狩市の強い思いから、実用性だけではなく、楽しさを追及するためのメニューの選定と新キャラクター『鮭乃 筋子（さけの すじこ）』の誕生に至りました。

■システム全体図



※「Remote Attend」は NTT テクノクロス株式会社が提供するチャットプラットフォームシステムです。WEB チャット UI 及び LINE との接続、チャットログの一元的保管を実施します。

※「ドコモ AI エージェント API」は株式会社 NTT ドコモの登録商標です。「ドコモ AI エージェント API®」は株式会社 NTT ドコモが提供する音声・テキストユーザーインターフェースをパッケージ化した対話型 AI の ASP サービスです。自然言語解釈及び対話ナレッジの管理をします。

※管理サーバーは株式会社エイ・エス・シーが提供するチャットボット管理用中間サーバーを使用しています。

<本件に関するお問い合わせ先>

【北海道石狩市】

総務部行政管理課情報化推進担当 : 0133-72-3159 (チャットボット)

企画経済部秘書広報課 : 0133-72-3145 (LINE による情報配信)

【株式会社 NTT ネクシア】

■自治体・企業・一般の方

北海道事業部 営業部門 [担当: 佐々木/畠山]

Email : busisolu_hok_all@ntt-nexia.co.jp

■報道関係の方

企画サービス本部 企画経理部門 企画・広報担当 [担当: 音羽/加藤]

TEL : 011-212-1419