

AI電話応答システム実証実験の実施について

笠間市は、フェイスノベーションサービス株式会社とAI電話応答システム実証実験に関する覚書を1月18日に締結しました。

AI電話応答システムは、市民からの電話での問い合わせに対し、AI(人工知能)が職員に代わり電話対応するものです。

通常、市の電話は、1回線につき1人のオペレーターの対応となり、回線がすべて繋がっていると話し中となりますが、このシステムでは、一度に複数の対応が可能となるため、話し中を防止することができ、市民サービスの向上に繋がります。また、定型的な問い合わせにAIが応答することで、職員が電話のたびに同じ回答を繰り返すことがなくなり、事務の効率化が図れると考えています。

なお、この実証実験については、フェイスノベーションサービス株式会社と連携し、同社が開発したシステムを用いて実施します。

1. 目的

市民からの電話に対し、AIによる自動応答技術を活用し、市民サービス及び事務効率の向上を図る。

2. 実証実験の内容

市民課のマイナンバーに関する問い合わせと市立病院の外来に関する問い合わせについて実証実験を行い、AI電話応答の有効性を検証する。

実験対象 ・マイナンバーカード交付専用ダイヤル
・笠間市立 病院直通電話

3. 実施期間

令和5年1月～3月

※稼働前のシステム調整や検証にともなう改修作業等も含まれます

この件に関するお問い合わせ

笠間市役所 秘書課人材育成推進室 担当:石川浩道

電話番号:0296-77-1101 (内線551) ファックス番号:0296-78-0612 e-mail:shokuin@city.kasama.lg.jp