

報道資料



令和3年6月2日

チャットボットシステムの運用を開始しました

令和3年6月1日から、行政のデジタル化の取組みとして、市役所における問合せ業務の効率化と市民サービスの向上を目的に、上天草市チャットボットシステムの運用を開始しました。

チャットボットシステムとは、スマートフォンやパソコンなどを通じて寄せられる簡易な問合せに、自動で対応するチャット型式の自動応答システムです。

市ホームページと市公式LINEに表示されるチャットボットシステム画面に、質問事項を入力するとチャットボットシステムが自動で回答します。

1 対象業務

市民からの問合せが多い「ゴミの分別」や「各種証明書（住民票、戸籍謄本、所得証明書等）の請求」に関する業務を対象としています。

今後、運用状況等を踏まえ、他の業務についても順次拡大を検討していきます。

2 運用イメージ

【市ホームページ】

市ホームページトップ画面を開くと、トップ画面右下にチャットボットシステムが起動します。



【市公式LINE】

トーク画面下の四郎くんのイラスト部分をタップすると、チャットボットシステムが起動します。



3 効果

- ・ 市民から寄せられる簡易な問合せに対し、24時間365日対応できるとともに、市民が正確な情報を即時に取得できる。
- ・ 市民からの問合せ業務が削減されることで、職員のお業務への注力が可能となり、業務の効率化につながる。



(連絡先)

総務部総務課

担当：課長 濱崎、参事 山崎

電話：0964-26-5527

FAX：0964-56-4972