

AI 自動応答サービス「(愛称) 教えてミヤリー」の実施状況及び 本格運用の開始について

1 教えてミヤリーの概要

(1) 導入の目的

スマートフォンの保有及び SNS の利用が多く、ICT との親和性が高い「子育て世代」を対象に、ライフスタイルの多様化を踏まえ、24 時間 365 日いつでも、どこでも気軽に子育てに関する問い合わせができるよう、「LINE」を活用した AI による自動応答サービスを導入するもの

(2) サービスの概要



ア 回答できる内容

- ・妊娠、出産、就学など、子ども子育てに関する幅広い質問に対応

イ 利用方法

- ①LINE アプリを起動し、「友だち追加」画面で友だち登録する。
- ②知りたい内容をタップ又は直接入力する。
- ③質問内容について、ミヤリー (AI) が自動回答する。

(3) 運用内容

- ・相談の多い事項や問合せ内容を踏まえ、適宜、FAQ の追加・修正等
- ・時機を捉え、子ども関係施設の休館情報など、登録者に情報を提供 (プッシュ配信)

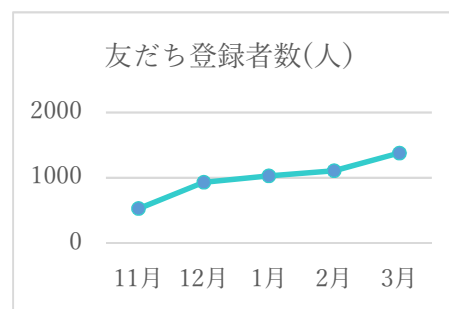
2 実施状況 (3 月 23 日時点)

(1) 試行運用開始日

令和元年 11 月 26 日

(2) 友だち登録者数

1,516 人



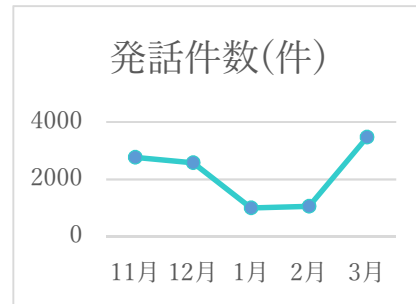
(3) 問い合わせ件数及び発話数

3,782 件の問い合わせがあり、12,422 回の発話があった。

⇒ 利用時間帯としては、平日・休日問わず 15 時頃から夜間にかけての利用が多く、61.0%が市役所の閉庁時間帯となっている。

(4) 主な問い合わせ内容（上位 3 位）

- ・ 予防接種に関すること（16.7%）
- ・ 子どもを預けること（16.5%）
- ・ 子育ての相談窓口等に関すること（13.4%）



(5) 問い合わせが解決できた割合

78.7%

⇒ 先行自治体において、運用当初の割合は 50%前後が一般的であるが、本市では、FAQ を常時追加・修正し充実を図っているため、高い割合を維持できている。

⇒ 一方で、市の施策ではない民間企業のサービスの内容や、新型コロナウイルスが発症した初期段階における問い合わせなどが解決できなかった。

(6) 情報の配信

LINE のプッシュ配信機能を活用し、コロナウイルスの感染拡大防止による施設等の休館情報を配信するなど、登録者に対し必要な情報を随時提供しており、配信後、発話数が増加している。

3 実施の効果と課題

- ・ 市役所の閉庁時間の問い合わせにも対応できている。
⇒ 閉庁時間帯における問い合わせが 6 割を占めており、市民が知りたい情報をいつでも提供できている。
- ・ 友だち登録者数が着実に増加している。
⇒ 広報紙への掲載をはじめ、子育てに関する施設や幼児健康診査会場において、周知用ポスターを掲示するなど、様々な場面で効果的に周知できている。
- ・ 利用者一人あたりの利用回数が増加傾向にある。
⇒ 問い合わせ解決率が高いことから、利用者から一定の信頼を得ている。
- ・ 更なる友だち登録者・利用回数の増加を図る必要がある。
⇒ 本サービスは、問い合わせ解決率が高く、一度ご利用していただければ、その後、何回も利用している傾向があることから、多くの市民にサービスを享受頂けるよう、更なる利用者数の増加を図っていく必要がある。

【参考】

仮に市民からの問い合わせを全て職員が対応した場合(1件あたりの時間を5分と仮定)、1か月あたり概ね 90 時間に相当

4 今後の取組

(1) 本格運用の開始

- ・ 試行運用を踏まえ、実施効果が高いことから、令和2年4月1日から本格運用を実施していく。

(2) 登録者数の増加

- ・ 更なる友だち登録者数の増加を図っていくため、「ママ・パパと赤ちゃんのためのしおり」への掲載や、母子健康手帳の交付時、「こんにちは赤ちゃん事業」における訪問時など、様々な機会を捉えて利用を促していく。

(3) 問い合わせ解決率の維持向上

- ・ 問い合わせ内容等の分析に加え、最新の市政情報の追加など、更なるFAQの充実を図っていく。

(4) 利用頻度（回数）の増加

- ・ プッシュ配信機能を活用し、子育て世代のニーズに応じた情報を随時配信することにより、本サービスの利便性等を周知し、利用頻度を高めていく。

(5) 対象分野の拡充

- ・ 今回の子ども子育て分野における試行運用を踏まえ、他の窓口分野へ導入を進めていく。