

LINEを活用したAIによる問い合わせ応答サービス 「教えてミヤリー」の拡充等について

1 目的

令和2年4月1日から「子ども子育て」分野を対象に本格運用を開始した「教えてミヤリー」について、市民の利便性の向上を図る有効な手段であることから、新たに「家庭ごみの分別」を加えサービス分野を拡充するとともに、市に意見や提案できる市ホームページサイト「宮だより」への案内機能を追加する。

2 具体的な拡充等の内容

(1) 対象分野の拡充について

ア 基本的な考え方

- ・ 問い合わせの内容が、「LINEでの問い合わせ」や「AIによる自動応答」に適している「定型的」かつ「短答」なものが多い分野を対象とする。
- ・ 年間を通して、ホームページのアクセス件数やコールセンター及び所管課への問い合わせが多い分野を対象とする。

イ「家庭ごみの分別」分野の拡充について

(ア) 選定理由

- ・ ごみの分別方法やごみの持ち込み先といった「定型的」かつ「短答」な問合せが多い。
- ・ ホームページへのアクセス件数が1,489,132件（R1.6月からR2.6月まで）であり、年間を通して多い。
- ・ 様々な媒体を活用して正しい分別に関する周知啓発を実施していくことで、更なるごみの減量化、資源化を推進していく。

(イ) 問い合わせ可能な内容

- ・ 家庭ごみの分別、捨て方について
(例)「机の捨て方は？」と入力
⇒ 「粗大ごみ」と回答される（分類種別を表示）
⇒ 「清掃センターに持ち込む方法（無料）、収集を事業者に依頼する方法（有料）」と回答される（持ち込み先を表示）
- ・ 地域ごとの収集曜日について
- ・ 清掃センター等の受付時間・休業日等について
- ・ リサイクル可能な物（使用済小型家電、廃食用油など）の回収場所について 等

(2) 「宮だより」への案内機能の追加について

SNSの普及や「教えてミヤリー」のサービス利用者（友だち登録者数）が増加していることから、より多くの市民が気軽に提案等ができる機会を拡充するため、市ホームページサイト「宮だより」へ案内する機能を「教えてミヤリー」に追加する。

(3) サービス開始日時

令和3年2月1日 午前7時から（24時間365日ご利用いただけます。）

3 期待される効果

- ・ ごみに関する事項について、いつでもどこでも気軽に質問ができ回答が得られる。
- ・ 広く普及されているLINEを活用することで若年層をはじめ、あらゆる世代の市民が正しい分別を理解できる。
- ・ 市ホームページ「宮だより」へ容易にアクセス可能となり、市民が市政へ参画しやすくなる。

4 周知方法

- ・ 広報うつのみや、市ホームページへの掲載
- ・ ごみ減量課窓口での周知用チラシの配布
- ・ 単位自治会ごとに設置しているリサイクル推進員への周知
- ・ 分別講習会や環境出前講座における周知
- ・ 清掃センターや環境学習センター等における周知用チラシの配布や既存のポスターに「教えてミヤリー」のQRコード等を追加 など

5 今後の取組

市民のニーズを的確に捉えるとともに、スマートフォンやSNSの特性を活かしながら、分野の拡充や機能の追加を進め、市民サービスの向上を図る。

●「教えてミヤリー」の概要

(1) サービスの概要

AIを活用し、LINE上での市民からの問い合わせに、24時間365日回答することができるサービス



【利用方法】

- ① LINE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。

【友だち登録者数】

5,604人（令和3年1月22日時点）

(2) 問い合わせ可能な内容

- ・ 婚姻・妊娠・出産・就学に関すること（様々な制度・手続き、健診など）
- ・ 予防接種に関すること（接種方法、接種の時期など）
- ・ 子育て相談に関すること（育児相談、いじめ・不登校など）

(3) 利用状況

- ・ 累計問い合わせ件数：10,412件、解決できた問い合わせの割合：79.0%
⇒ 相談の多い事例や問合せ内容を踏まえ、AIの自動応答に対応できるFAQの追加・修正等を適宜行い、的確な回答を提供しているため、高い解決率を維持している。
- ・ 行政情報の提供（プッシュ配信）：累計66回
⇒ 登録者にとって役立つ行政情報を適宜配信することにより、登録者の利便性向上を図っている。

【過去の配信事例】

宇都宮市緊急事態宣言の発出、保育所・認定こども園など入所に関する市民説明会について 等

AI 自動応答サービス「教えてミヤリー」の利用方法

友だち登録の方法

ホーム画面の右上の「友だち追加」アイコンをタップ

登録方法①：QRコード

カメラが起動したら、画面の枠内にQRコードを写す

登録方法②：ID検索

@utsunomiyacity と入力

※QRコードは株式会社デンソーの登録商標です。

利用方法

- ①画面に表示された内容に従って、知りたい内容に近いボタンをタップ
- ②関連する内容がいくつかある場合は、更に知りたい内容をタップし、内容が絞れると回答が表示される。
- ③画面下部のメッセージ入力欄に知りたい情報を直接入力することも可能

家庭ごみを直接入力する方法

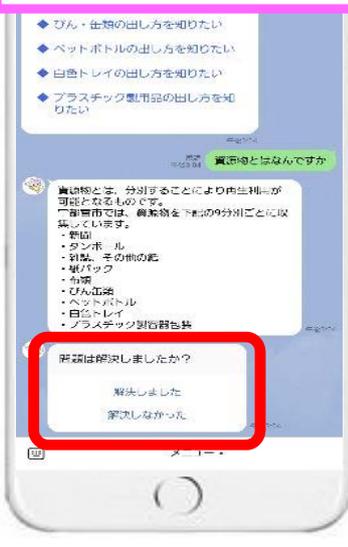
①メニュー等をタップし家庭ごみの名称を入力する



②回答と関連情報が表示される



③解決したかどうかの確認が表示される

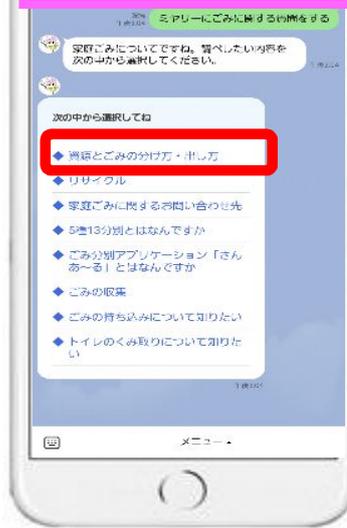


ごみに関するよくある
問い合わせを利用する

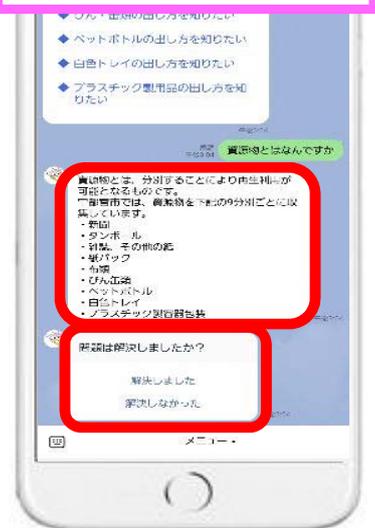
①メニューをタップ
する



②よくある問い合わ
せが表示される



③回答と解決したかどう
かの確認が表示される



市政へのご意見を利用する方法

①メニューをタップ
する



②市ホームページサイ
ト「宮だより」が表示さ
れる

