

## 横浜市消費生活総合センターのホームページで

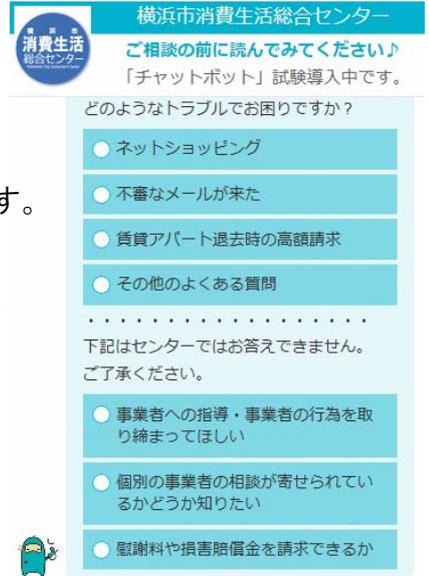
### アクセス・アシスト機能（チャットボット）の運用を開始します

横浜市消費生活総合センターでは、消費者の皆様が、知りたい項目にスムーズに到達できるよう、ホームページアクセス・アシスト機能（※）として「チャットボット」の運用に向けた試験を、令和2年12月1日より実施してまいりました。

令和3年4月から運用を開始し、一層のサービス向上を図っていきます。  
※相談者をホームページ上の適切な情報（相談事例、助言・アドバイス等）に誘導し、問題の自己解決や早期解決を目指す機能です。

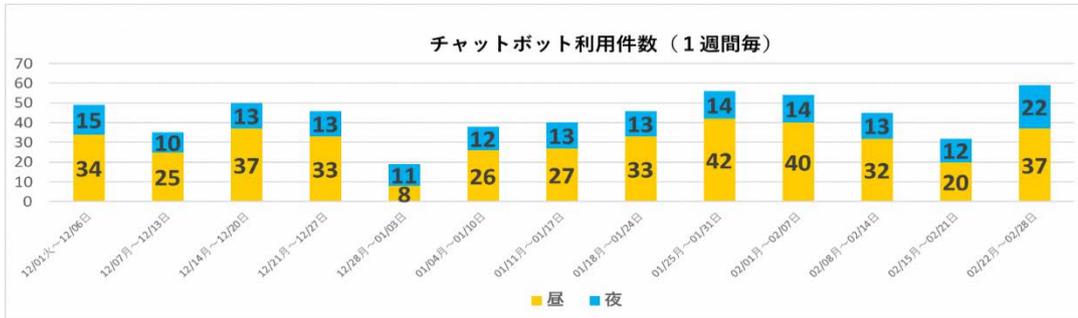
#### 1. 運用の概要

- ①チャットボット画面（右記参照）がセンターホームページから自動起動されます。
  - ②関心のある項目を選ぶと該当する事例・アドバイスに誘導します。
  - ③アンケート/自由記述欄の設置  
提供情報が役に立ったか（アンケート）、本当は何を聞きたかったか（自由記述欄）を設け、継続的な改善に活用しています。
- ・チャットボットの利用状況は客観的数値として把握可能です。



#### 2. 試験中のアクセス実績（2020.12.1～2021.2.28）

①チャットボットの利用件数  
昼夜を問わず恒常的（1か月あたり約200件程度）にチャットボットが利用されています。今後も利用件数が増えることを期待しています。



#### ②メッセージランキング

どのメッセージがどれくらいアクセスがあるかを分析しながら掲載事例を見直したり、メッセージの位置を入れ替えたりして、消費者の関心が高い項目にアクセスしやすくします。



| お問合せ先          |       |                      |
|----------------|-------|----------------------|
| 経済局消費経済課長      | 津留 玲子 | Tel 045 - 671 - 2573 |
| 横浜市消費生活総合センター長 | 大澤 吉輝 | Tel 045 - 845 - 5708 |