

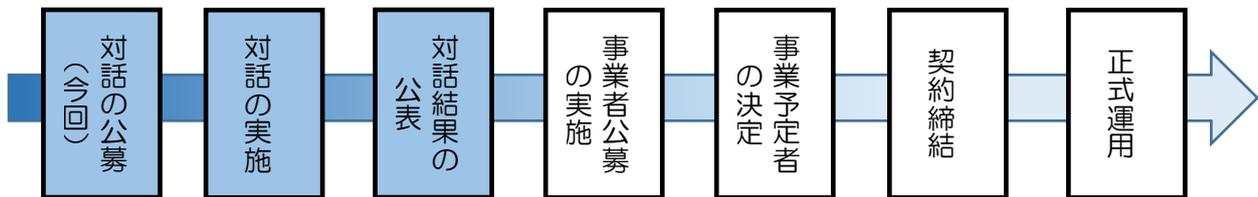
横浜市コールセンター事業に関するAIを活用した 利便性向上等の取組導入について 企業等の皆様との「対話」を実施します。

～サウンディング調査の実施～

横浜市コールセンター事業では、利用者の満足度向上に向けて、チャットボットを含むAIを活用した問合せ対応の導入について検討しています。

横浜市が検討している機能の実現可能性や手法等を検討するため、企業等の皆様との対話を実施し、令和2年度に予定している事業者公募の条件整理を行いたいと考えていますので、是非ご参加ください。

《サウンディング調査から事業者公募への流れ》



※状況に応じて変更になる可能性があり、確定ではございません。

《サウンディング調査とは》

市の実施する事業について、事業検討の段階で民間事業者のアイデアや市場性の有無を、公募による対話により把握する手法です。参入しやすい公募条件を把握するとともに、市の課題や配慮事項を事前に伝えることでより優れた提案を促すことを目指しています。

●**対話の実施**（アイデア及びノウハウの保護のため、対話は個別に行います）

（１）日時

令和２年２月２５日（火）～３月６日（金）の１時間から２時間程度
申込み後、個別に調整します。

（２）場所

横浜市役所（場所は個別にお知らせします）

（３）対象者

チャットボット等のＡＩを活用したシステムの構築が可能な企業等

（４）対話の内容及び実施方法

次ページ以降参照

●**対話参加の申込及び対話資料の提出**

（１）対話参加の申込

「エントリーシート（様式１）」にご記入の上、Ｅメールに添付し、期間内に下記の申込先へご提出ください。

<申込先> 横浜市市民局広聴相談課 Ｅメール：sh-call@city.yokohama.jp

<申込期限> 令和２年２月２１日（金）１７時

<件名> 【対話参加申込】〇〇社

（２）対話資料の提出

「事前ヒアリングシート（様式２）」にご記入の上、Ｅメールに添付し、対話実施日の３日前までに下記の宛先までご提出ください。

また、対話の際に使用する資料が他にありましたら、ヒアリングシートと併せてご提出ください。

<申込先> 横浜市市民局広聴相談課 Ｅメール：sh-call@city.yokohama.jp

<件名> 【対話資料提出】〇〇社

1 市の課題

横浜市コールセンター事業では、市政や施設、公共交通、生活情報などに関する市民からの電話・メール・FAXによる問合せへの対応のほか、区役所代表電話の交換業務を民間事業者へ委託し実施しています。

横浜市コールセンターは事業開始から15年を経過していますが、24時間問合せ可能なサービスや、電話以外の問合せ手段の確立等の市民からの多様なニーズに対応したサービスの充実といった、さらなる対応水準の向上とともに、増加する問合せに対応するための効率的な手法の導入が課題となっています。

2 ヒアリングにあたっての基本事項

(1) 本市が検討している機能

本市では、このような課題を踏まえ、チャットボット等のAIを活用したシステムの導入を検討しています。

検討している機能は以下の通りです。(例：チャットボットの場合)

	主な機能	項目	具体的な考え方
1	自動回答	文字による自動回答	・利用者の質問に対して、24時間365日自動的に回答ができる。
2	入力・表示機能	テキスト入力・回答表示	・利用者が質問を自由なテキスト形式で入力できる。 ・利用者の質問を分析し、対応する回答を表示する。または回答候補の一覧を表示し、利用者が選択できる。 ・回答に埋め込まれたWEBページのリンクから、当該ページを別ウインドウで表示できる。 ・音声認識ができる。
3	エスカレーション	有人対応へのエスカレーション	・チャットボットで解決されない場合、オペレーターへエスカレーションが可能である。 ・コールセンターでの回答完結が困難な場合は、所管課の連絡先、メールアドレス等をお客様へ通知し対応を終了する。
4	複数形式対応	複数のチャットサービス等に対応	・LINE等の複数のチャットサービスや、PC又はスマートフォンのウェブサイト上でも質問が可能である。
5	管理ツール	データ管理・分析	・職員の手によってチャットボットやQ&Aよくある質問集の管理が可能であり、多い質問や、使用されていないQA等のデータ分析が可能である。 ・ログの出力機能を有し、期間指定が可能である。

6	データ管理	Q&Aよくある質問集とのデータの相互利用	<ul style="list-style-type: none"> ・ Q&Aよくある質問集に登録されたデータとチャットボットで蓄積するデータの相互利用が可能である ・ Q&Aよくある質問集に新規登録されたデータをチャットボットに反映できる。 ・ 将来的に別のコミュニケーションツールに応用可能である。
7	AIの相互利用	Q&Aよくある質問集への活用	<ul style="list-style-type: none"> ・ チャットボットで蓄積したナレッジをQ&Aよくある質問集に活用できる。
8	多言語化	外国語での問い合わせ対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外国語の問い合わせに対応できる ・ 日本語の質問集・回答集をもとに外国語の質問集・回答集が生成できる ・ 多くの言語に対応できる
9	契約形態	システムサービスの提供形態	<ul style="list-style-type: none"> ・ システムとして委託により構築 ・ システムサービスだけでなく業務サービスも含めたトータルサービスとして提供

(2) 現段階での想定スケジュール

令和2年3月	対話結果の公表
令和2年4月以降	事業者公募開始・事業者決定
令和2年度中	運用開始

※状況に応じて変更になる可能性があり、確定ではございません。

3 対話内容（対話において、お聞きしたいと考えている項目です）

- (1) チャットボット等のAIを活用したシステムに実装する機能
 - ・ 2（1）の機能の実現に向けたアイデア
 - ・ その他、市の課題解決に向けた新たな機能のアイデア
- (2) Q&Aよくある質問集とチャットボット等のAIを活用したシステムとのデータ相互利用
 - ・ Q&Aよくある質問集のデータとの連携方法
 - ・ Q&Aよくある質問集とのデータ連携を自動または手動で行う場合の課題
(参考資料③参照)
- (3) チャットボット等のAIを活用したシステムの運用方法
 - ・ チャットボット等のAIを活用したシステムの効率的な運用方法
 - ・ チャットボット等のAIを活用したシステムの利用率向上に向けたアイデア
 - ・ 編集権限の開放範囲

- (4) その他のアイデア（市民の利便性・満足度の向上、本市の業務効率化、費用低減につながるソリューション等）
- (5) (1) から (4) を実装するにあたり必要な費用・期間・契約形態等
- (6) 貴社によるシステム導入事例（規模、内容、費用、導入効果等）。

4 留意事項

- (1) 参加の扱い
本システム構築時期は未定であり、対話での実績は、今後の事業において優位性を持つものではありません。
- (2) 対話に関する費用
対話への参加に要する費用は参加企業等でご負担ください。
- (3) 対話内容の公表
 - ・対話の実施結果については、概要をホームページ等で公表します。
 - ・公表にあたっては、事前に参加企業等に内容の確認を行います。
 - ・参加企業等の名称は、公表しません。

5 事務局・お問合せ先

担 当 横浜市市民局広聴相談課
(コールセンター担当) 柳生・佐藤

住 所 横浜市中区港町1-1

電話番号 045-671-2117

メール sh-call@city.yokohama.jp

【参考資料①】

コールセンター事業の概要

市民からの問い合わせに対し、朝8時から夜9時まで年中無休で対応を行う「横浜市コールセンター」事業を実施しています。併せて、区役所の代表電話の交換業務も行っています。

【横浜市コールセンター】

主なサービス	<p>問合せ対応は、各区局で作成されたQ&A等をもとにオペレーターで完結すること（ワンストップ）を目指します。</p> <p>①各種手続き、窓口案内、市の施設やイベント案内など、市政に関する問合せ ②横浜市営交通（市営地下鉄・市営バス）に関する問合せ</p>
運営時間	8：00～21：00（年中無休）
対応方法	電話・ファクス・Eメール・電子申請
オペレーター数	最大 60席（通常は、平日15～30席 土日祝 3～10席）
多言語対応	英語・中国語・スペイン語・韓国語・タガログ語
運営方法	民間事業者（日本電気株式会社 神奈川支社）に委託して運営

【区代表電話】

サービス内容	<p>区役所代表電話に入電後、コールセンターに自動転送してオペレーターが対応します。</p> <p>問合せ対応は、所管課へ迅速かつ正確に取り次ぐことを目指します。 ただし、簡易な問合せは転送せずにオペレーターが回答します。</p>
運営時間	8：00～21：00（年中無休）
運営方法	民間事業者（日本電気株式会社 神奈川支社）に委託して運営

【コールセンターの実績】

	平成30年度	平成29年度	平成28年度
問合せ件数	884,843件(2,424件/日) うち区役所代表電話の件数 724,952件(1,986件/日)	909,084件(2,491件/日) うち区役所代表電話の件数 746,326件(2,045件/日)	953,479件(2,612件/日) うち区役所代表電話の件数 800,461件(2,193件/日)
多言語件数 (内数)	212件	138件	118件
ジャンル別上位	<p>1 住民票・戸籍・実印(28.2%)</p> <p>2 税金 (11.2%)</p> <p>3 住宅・生活環境 (10.3%)</p>	<p>1 住民票・戸籍・実印(27.7%)</p> <p>2 税金 (11.3%)</p> <p>3 住宅・生活環境 (11.1%)</p>	<p>1 住民票・戸籍・実印(27.6%)</p> <p>2 住宅・生活環境 (13.6%)</p> <p>3 公共交通 (10.2%)</p>

【参考資料②】

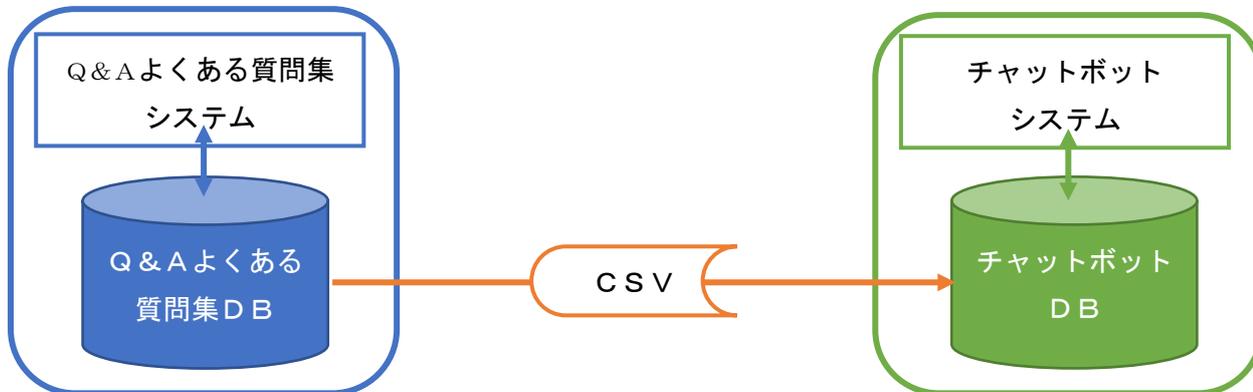
Q & A よくある質問集の概要

URL	http://qa.city.yokohama.lg.jp/
Q & A 数	約 3,000 件
新規登録・修正・削除権限	全職員
本番環境への反映	新規登録：各事業所管課の職員が内容を登録したのち、広聴相談課の職員にて反映 修正・削除：各事業所管課の職員が修正したのち即時
データ出力形式	CSV

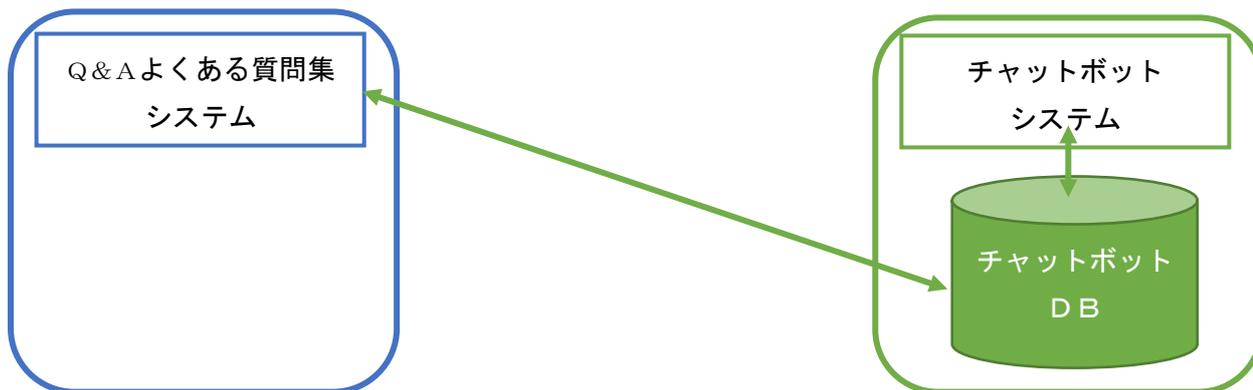
【参考資料③】

Q & A よくある質問集とチャットボットのデータ相互利用イメージ

<パターン①> Q & A よくある質問集のデータをチャットボット用のデータベースに連携



<パターン②> Q & A よくある質問集のDBを廃止してチャットボットDBで一元管理
または、Q & A よくある質問集のDB項目を拡張して一元管理



<パターン③> Q & A よくある質問集のDBとチャットボットのDBを個別に管理

