

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。

●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・場所

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
横浜市役所内または周辺会議室（関内近辺）

2 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

3 申込方法・申込期間

別紙「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】○○社

4 対話の内容

- (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) 「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
- (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
- (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・期間等
- (6) 貴社によるシステム導入事例

※詳細については、下記URLから実施要領等をダウンロードして御確認ください。

URL：https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/callcenter/citycall_sounding.html

お問合せ先

市民局広聴相談課 担当課長 喜内 亜澄 Tel 045-671-2305