港区様向け

問合せ自動応答システム構築業務委託事業
プロポーザル

1. ご提案のコンセプト

本事業の背景（弊社考察）

貴区の施策

港区情報化計画

「港区の情報化政策」	**ICTによる人にやさしい区民サービスの実現・区民サービスでの人工知能（AI）の活用**

平成30年度「港区AI元年」での貴区取組み

やさしい日本語及び英語対応のAI自動応答サービスの構築	【課題】 ①回答精度 ②運用負荷

国の動向【自治体戦略2040構想】

破壊的技術(AI・RPA等)を使いこなすスマート自治体へ転換

問合せ自動応答システム構築業務（本事業）

本事業の目的

24時間365日対応した区民サービスの向上

区民様からの問い合わせ応答時間の縮減

ご提案コンセプト

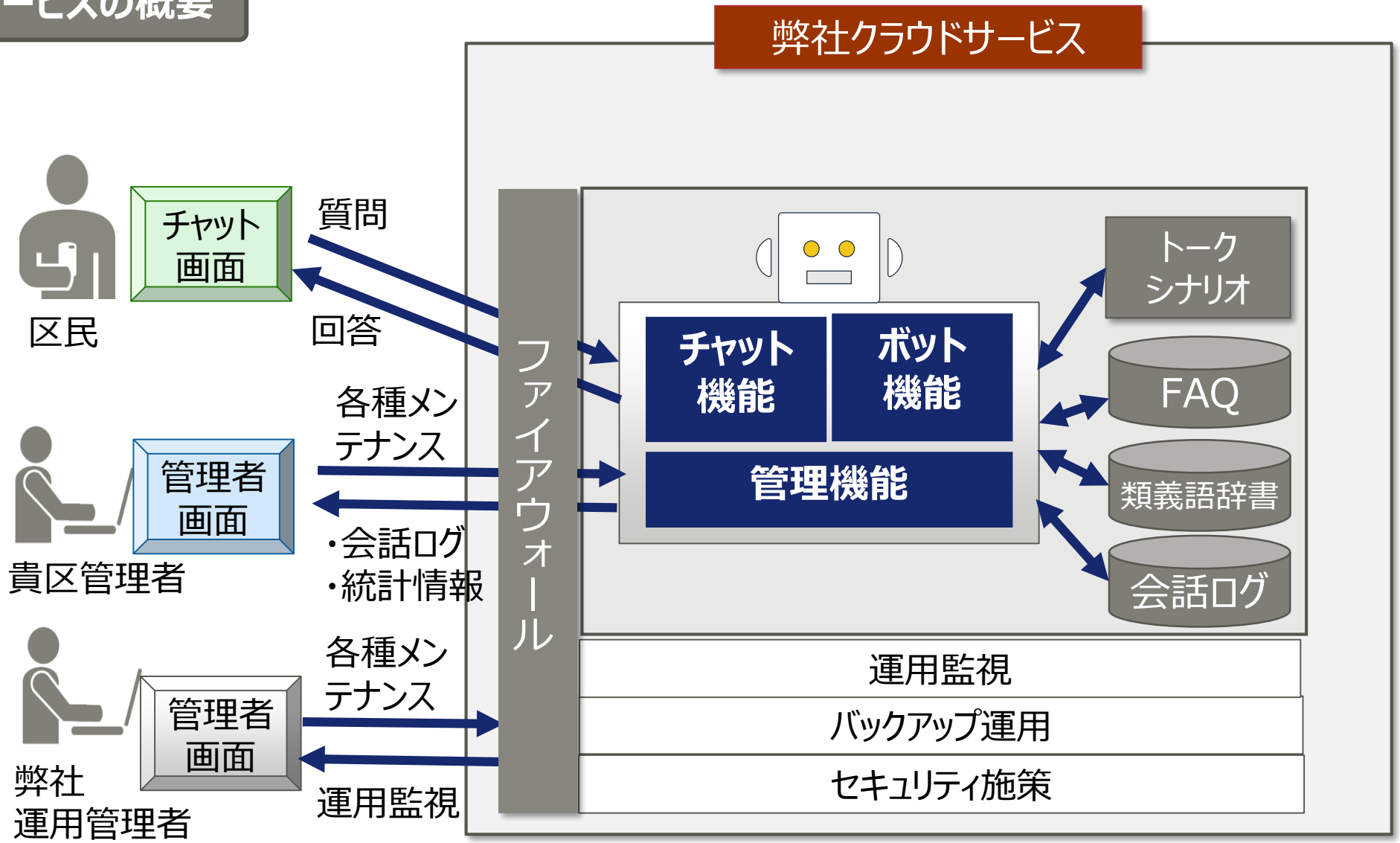
区民様の誰もが**いつでもどこでも**質問しやすいサービス

職員様が**安心して任せられる**サービス

将来的な**区民サービス向上**と**運営効率化**に向けたご支援

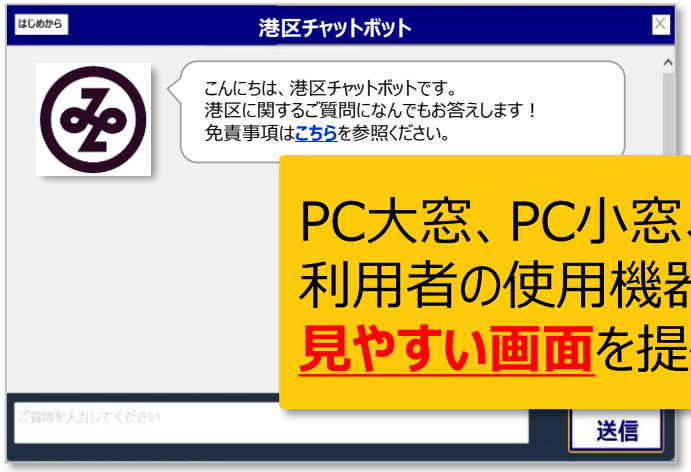
2.ご提案のチャットボットサービスの特徴

(1)ご提案サービスの概要

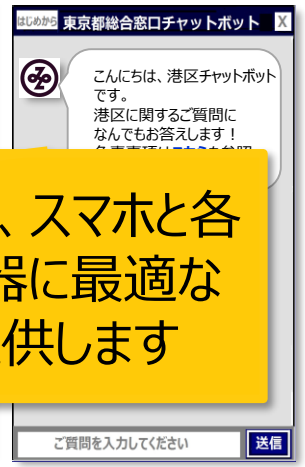


2.ご提案のチャットボットサービスの特徴

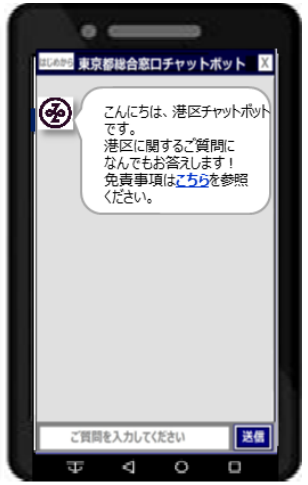
【見やすい画面】



PC大窓版



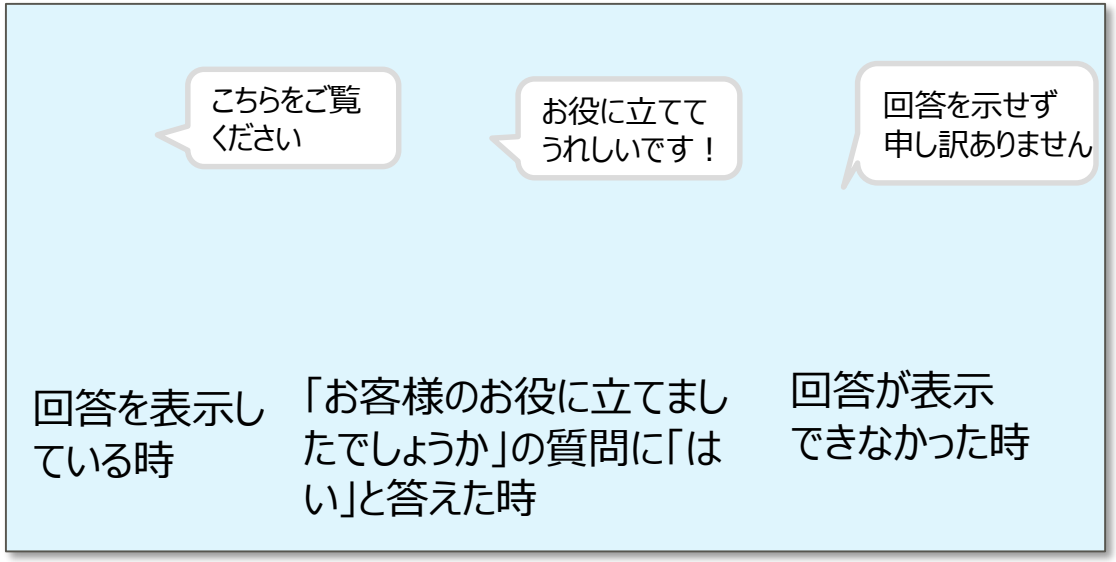
PC小窓版



スマートフォン版

PC大窓、PC小窓、スマホと各利用者の使用機器に最適な<u>見やすい画面</u>を提供します

【親しみやすい画面⇒キャラクターの使用】



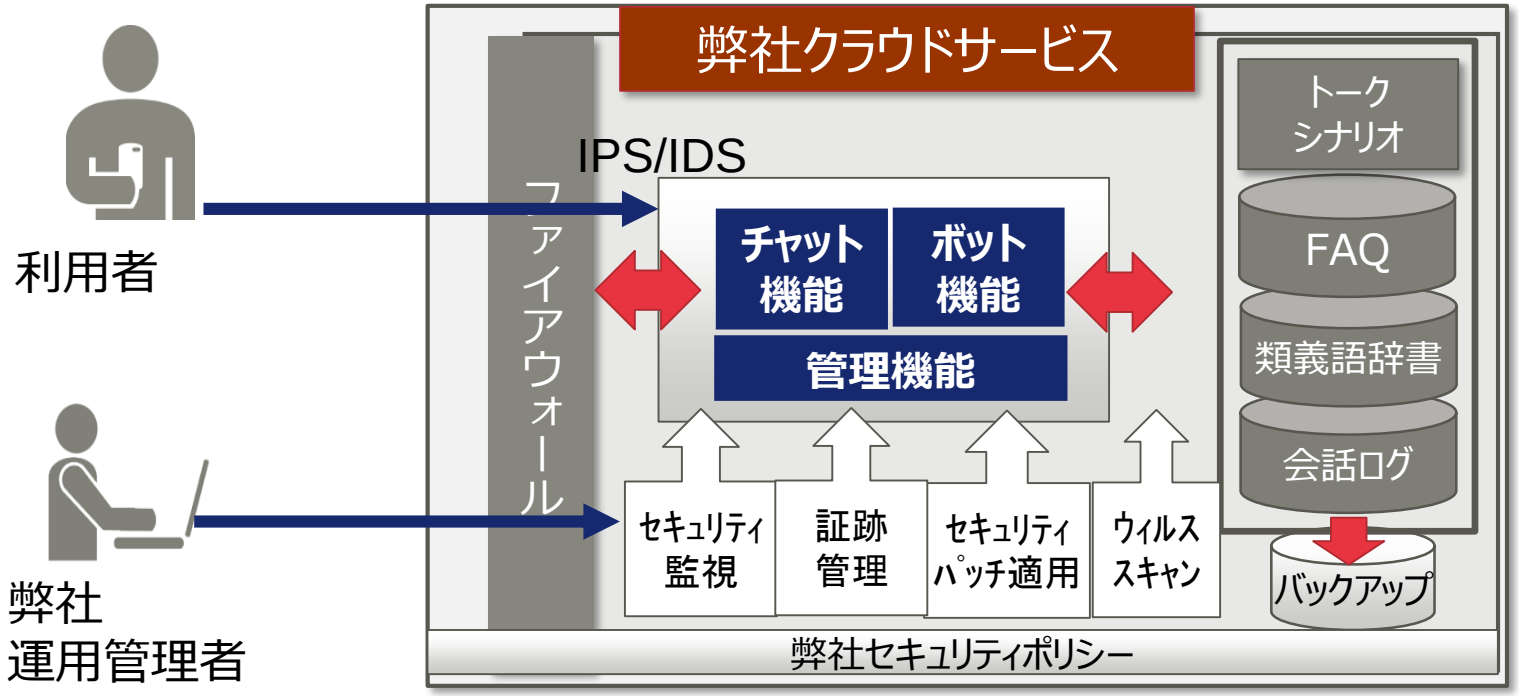
【一般的なアクセス手段に対応】

OS	PC	
	スマートフォン・タブレット	
ブラウザ		

LINE連携によるチャット、PUSH配信にも対応しています。

一般的に使用されているほぼ**<u>すべてのOS、ブラウザに対応</u>**しています。

2.ご提案のチャットボットサービスの特徴

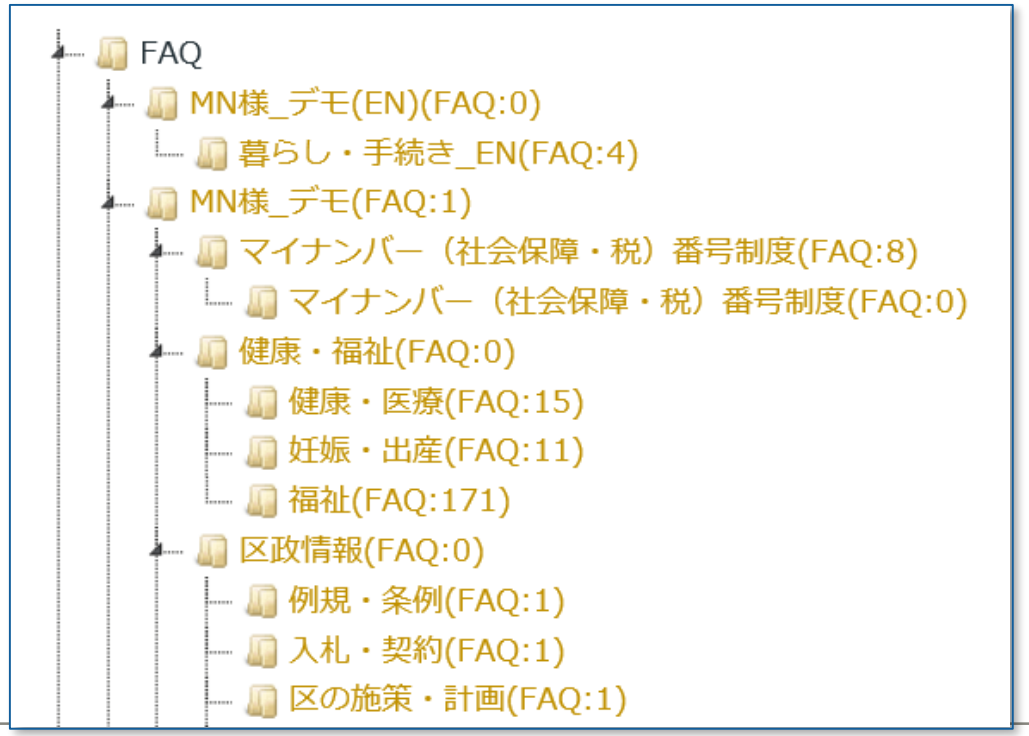


外部アクセス対策	外部からの不正侵入の防止・検知システム(IPS/IDS)により不正なアクセスを遮断します	アクセス制御	管理者画面へのアクセスはIDとパスワードによりアクセス制限をかけます
ウィルス対策	常に最新の定義対によりウィルススキャンを行います	バックアップ運用	定期的なバックアップにより、万が一のデータ破損等でも復元が可能です
暗号化対策	利用者の会話、管理者の通信はすべて暗号化されています	セキュリティ監視	専門の担当者がセキュリティ監視を行っており不正なアタックがあった際は即座に制限をかけます

4．デモについて

今回、デモでご覧いただく画面デザインは以下です。

画面の色、配置、文字の大きさ、案内の文言、キャラクターのデザインなどすべて貴区のお好みに合わせて変更可能です。



5．チャット画面のデモについて

1．チャットボット起動　～2．全体の流れ

3．税務課題

対象FAQ

①区税の納付書について知りたい

入力ワード	観点
A．区税の納付書について教えてください	日本語のゆらぎ
B．税の納付について知りたい	行政辞書の用意
C．区税	聞き返し
D．区税をｺﾝﾋﾞﾆｴﾝｽｽﾄｱで納付したい	自治体業務への理解

4．手続き課題

対象FAQ

**②住民票の写しをとりたいのですが
どうすればよいですか。**

A．住民票の写しを取得したい	日本語のゆらぎ
B．じゅうみんひょうをとりたい	行政辞書の用意
C．住民票	聞き返し
D．兄弟が住民票を取りにいきたい	聞き返し
E．住民票の取れる場所を知りたい	自治体業務への理解
F．住民票の写しに必要なもの	自治体業務への理解

5．英語での検索