

【取組2】スマートシティ実証補助（令和5年度実施事例②）

市民窓口サービスにおける、生成AIを活用したコミュニケーションサービスの実証

区役所窓口において、市民向けのサービス向上等に資する取組みとして、生成AIを活用した、窓口案内を行うコミュニケーションサービスを実証するもの。窓口案内でよくある質問について、既存のFAQをデータベースとし、タブレット端末に音声で質問し、チャット形式で回答する。外国語（英語・中国語）翻訳の実証も行った。

【対象となる課題】

- ・多岐にわたる窓口業務
- ・窓口案内による滞留
- ・外国人住民対応の多様化

【実証期間】

令和5年12月～令和6年3月

【実証結果】

学習させたFAQ:569問

➡FAQ作成にも生成AIが寄与

実証での回答数:1150回

➡案内成功率約90%、アンケートで特に
外国語翻訳機能に高評価

※2区役所に計5台の端末にて実施

