


# 事業概要 【AIを活用した一体的な住民対応窓口導入事業】

自治体名	三重県菰野町	人口	40,813 人	事業費	3,454千円
事業概要	<p>住民対応の窓口となる代表電話、庁舎総合案内、町公式ホームページにAIアバターを導入する。          現在は、職員が一次窓口対応を他業務と兼ねて行っていることから、当該事業により、統一的なキャラクターによる迅速で一貫した対応が可能になるとともに、代表電話においては24時間対応や多言語対応ができるようになるなど、住民満足度と利便性の向上を図る。</p>				
<p>具体サービス</p>	<p>人との対話に対応したAIチャットボットを搭載した代表電話受付／デジタルサイネージ／町HPのお問い合わせ窓口を導入し、町民の「町役場のサービス内容」や「来庁時にどこへいけばいいか」といった疑問を、自分でいつでもどこでも解消できる環境を提供する。</p> <p>【デジタルサイネージインフォメーションサービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・庁舎の「フロア案内」の効率化</li> <li>・人では限界のある対応をカバーし、最適な情報の提供</li> <li>・観光のリアルタイム情報、町全体のリアルタイム情報の提供</li> </ul> <p>【接客案内システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・音声回答</li> <li>・画面タッチ（対人非接触）or PC/スマホ画面への入力</li> <li>・コンテンツ自動生成</li> </ul>		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="1240 523 1608 1046"> <p>庁舎総合案内 (デジタルサイネージ)</p>  </div> <div data-bbox="1632 523 2000 1046"> <p>町公式ホームページ上 でのお問い合わせ対応</p>  </div> </div> <div data-bbox="1240 1066 2000 1273" style="text-align: center;"> <p>代表電話対応</p>  </div>		
<p>主なKPI</p>	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①AIチャットボットによる庁舎デジタル総合案内窓口の利用者数</li> <li>②AIチャットボットによる代表電話の自動応答による対応完了数</li> <li>③Web用AIチャットボットのFAQ設定数</li> </ol>		<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①AIチャットボットによる庁舎デジタル総合案内窓口の利用者満足度</li> <li>②電話による問い合わせ件数の減少</li> <li>③Web用AIチャットボットの利用者満足度</li> </ol>		