名古屋市

名２　AIを活用したコールセンターの運営

求める技術：⑫

1　課題を抱える業務の内容

名古屋市上下水道局では、お客さま受付センターが水道の使用開始や使用中止の申し込み、料金等の各種問い合わせへの対応など、局の総合窓口としての役割を担っています。

2　課題の詳細

業務の複雑化、高度化にオペレータの質を合わせていくことに苦労しています。また、昨今の雇用情勢から、オペレータを確保することも困難になっています。お客さまのニーズの多様化、人口減少社会という情勢を鑑みるに、この傾向は今後も続いていくと思われます。

3　こんな技術を求めています！

- オペレータがお客さまと電話で対応中に、話の内容から適切なＦＡＱ、イベント等の情報を画面に表示するなど、オペレータがよりスムーズな応対ができる手法
- チャットボットを活用し、お客さまが電話をしなくても問題解決ができる仕組みや、お客さまとのやり取りからチャットボットの返答能力を向上させる技術

4　技術の導入により代替が期待される業務

お客さまからの問い合わせ対応業務

5　事業規模・業務量

（令和7年度）年間着信数:約26万8千件、平均応答率:84.8%