川11　AIを活用した市民対応及び情報の入出力

求める技術：⑫

1　課題を抱える業務の内容

水道の使用開始や中止の申し込み、料金など各種問い合わせへの対応については、局の総合窓口としての役割をお客さまセンターへ委託しており、オペレーターが電話や書面による申請を受け付け、料金システムへ手作業で入力しています。また、同様の申請は電子でも受け付けています。各種問い合わせに対しては、オペレーターが料金システムの情報を目視で確認し、口頭で回答しています。

2　課題の詳細

電話･書面による申請は定型的な内容が多いもの、自動的に対応できる仕組みは確立されていません。電子申請については、約半数が自動的に料金システムへ取り込まれているものの、表記ゆれなどにより人手による確認が必要なケースも多く、想定ほどの自動化は実現できていません。問い合わせについても定型的なものが大半でありますが、AIが個人情報を閲覧できる仕組みが確立されていないため、自動対応が困難な状況となっています。

3　こんな技術を求めています！

電話･書面による申請については、必要な情報を聞き取りまたは読み取りによってテキスト化し、料金システムの情報と突合することで、表記ゆれがあっても対象を特定し、料金システムに書き込む。

また、電話による問い合わせについては、氏名や住所などの情報から料金システムと突合して本人確認を行い、料金等の情報を音声で提供する。

4　技術の導入により代替が期待される業務

お客さまセンター業務の一部自動化。

5　事業規模・業務量

（令和6年度実績）
年間受付件数:30（電話:19、封書:3、電子:5、FAX:2、メール:1 ）（単位：万件）