

## 大1 AIを活用した次世代型コールセンターの整備と広域化

求める技術：⑫

### 1 課題を抱える業務の内容

水道事業に求められるお客さまの要望は各都市共通のものも多く、また対応も定例的なものもあることから、AIを活用した次世代型コールセンターを共同で設置運営できないか。

災害時には、お客さまに対して速やかに断水や応急給水の情報を発信したいが、コールセンターにオペレーターが集まらないなど、課題があることからAIを活用したコールセンター業務の広域化を図ることで、相互バックアップを可能とすることができる。

### 2 課題の詳細

AI活用による次世代型コールセンター共同設置運営・バックアップ体制の構築

突発的な断水や災害時など、お客さまに対して速やかに断水や応急給水の情報発信が必要となった際に、当該地域のコールセンターでのオペレーター対応だけでなく、AIを活用したコールセンター業務の広域化を図ることで、相互バックアップを可能とする仕組み。

### 3 こんな技術を求めています！

- AIを活用した複数都市共有のコールセンター設置・運営の検討と災害時のバックアップ体制への技術提案
- 共通フォーマットによるFAQのデータ化とそれを活用するための共通プラットフォームの開発（チャット・ボット、音声認識を活用したFAQの効果的な活用など）、情報の蓄積とリアルタイムでの広域共有

### 4 技術の導入により代替が期待される業務

コールセンター業務