事例No.	3095
公表年度	R6
団体の属性	一般市
団体名	大阪府守口市

事例区分	DX

タグ	・AI

事例種類	窓口業務改革

事例内容・タイトル

AIを活用したごみ出しに関する自動電話音声対応

出典

自治体におけるAIの利用に関するワーキンググループ（第2回）③

実証中 03

AIを活用したごみ出しに関する自動電話音声対応（大阪府守口市）

導入分野：窓口業務

AIの機能：音声認識

クラウド

非公開データ

■事業概要：

- 市に寄せられるごみ分別に関する電話での問い合わせに対して、AIによる音声対話形式での自動応対サービスを導入。ごみの品名別の分別方法や居住地区によるごみ収集日、年末年始の収集スケジュールなどを幅広く案内。複数回線の同時接続によって24時間365日待ち時間なく、市民応対が可能。
- 業務へのAI導入・サービス選定理由：守口市ではごみの分別等に関する多くの相談に対し、チャットボットを活用するなど応答の自動化を推進している。一方、市民からの電話による相談件数も依然として多い状況が続いていた。
- こうした問い合わせについて24時間対応を可能とすることで市民サービス向上を図るとともに、対応における事務の効率化を図ることを目的に、AI電話自動応対サービスを活用したごみ排出に関する応対自動化の実証実験を開始した。

■効果：

- 定量効果：AI電話相談とごみ分別ガイドのチャットボットを並行して稼働させたところ、電話相談の件数が約15%減少した。
- 定性効果：時間外・休日にも電話による応対が可能であるため市民サービスが向上した（時間外における応対が約50%を占める）。

実証実験中のAI電話相談のイメージ



■取り扱う主なデータと共有・提供の範囲：

- 取り扱うデータ：ごみ分別案内の精度向上のため、問合せ時の音声を収集している。音声はAIの学習データとしてベンダーのサーバーで管理されている。

■実証過程で明らかになった課題：

- ごみ分別案内時に、質問者が商品名などの固有名詞で尋ねるとAIが対応できないケースがあるため、対応可能な語句を追加で実装する必要があった。

■今後の更なる展開に向けた課題・示唆等：

- テキストベースのチャットボットと比べ、自動電話応対では案内音声に大量の情報を盛り込むことが難しい。
- このため利用者にとって過不足のないスムーズな応答を実現するためには、AIの精度向上だけではなく、音声ガイダンスの案内文や案内の順番なども工夫する必要がある。

スケジュール

- 2021年９月：ベンダーからごみ分野のAI電話応対サービスの活用提案を受けて検討を開始。
- 2021年10月：ベンダーと実証実験の大枠を検討。
- 2021年11月：ベンダーと実証実験に係る覚書を締結。
- 2021年12月：実証実験を開始。

事例のポイント

- 従来型のチャットボットやボタンプッシュ式の応答と比べて、よりスムーズな応答が可能となる。
- ごみ分別のほか、住民から頻繁な問い合わせを受ける相談分野（感染症、ワクチン接種、税など）においても活用が期待される。