

ChatGPTによるFAQ自動生成等の実証実験 (大阪府枚方市)

取組概要

市ホームページで公開しているFAQデータなどをもとに、**新規FAQの自動生成**や、メールでの問い合わせの**回答案作成**をChatGPTが行い、人による回答と比較して市民の問い合わせに対応できるかなどを検証。成果物のFAQはコールセンターのデータベースに登録して**検索性の向上**を図り、市民サービスに還元した。

取組の効果

- ・「公民連携」により、**市の費用負担ゼロ**で課題解決を実現した。
- ①FAQ373件を自動生成し、目標件数2,500件以上を達成。
- ②FAQの書式を統一して、検索・回答に要する時間を削減。
- ③AIによるFAQ検索の効率化を検証。④AI回答の精度向上を検証。
- ・ワンストップ回答率 R4年:37.9% → R5:**41.0%**
852,250円分の業務削減

創意・工夫した点

- ・市民が参照するFAQをChatGPTで生成・利用する試みは**全国初**。
- ・常に**最新状態**で管理している2100件超のFAQデータを強みに、親和性の高い検証を期待。

他団体へのアドバイス

- ・先端技術の導入→市民・議会・組合への説明は「**安全・安心**」で
- ・業務課題は明確に→**ナンチャッテ技術**には気を付けて!
- ・現実的な期限と目標で、**取り敢えずやってみる!**→非IT部署でもここまで出来ます

人口 394,221人(R6.1.1現在)

担当 広聴相談課

実証実験の手法

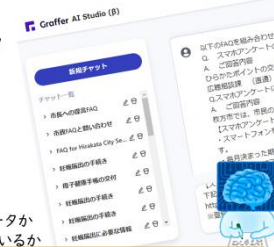
市HPで公開済みのFAQデータ

AI Studio チャット

- ①新規FAQの生成
- ②書式の統一

検証

- ①有効かつ新規性の高いデータか
- ②書式に沿った編集ができていますか



検証内容 (抜粋)

Q. スマホアンケートについて知りたい。

A. ご回答内容

【回答内容】

- ・枚方市では、スマートフォンを利用したアンケートを実施しています。市民の皆様【スマホアンケートの特徴】
- ・スマートフォンを利用して、移動中やちょっとした空き時間に回答できます。
- ・毎月決まった期間(10日~19日)にアンケートを実施します。
- ・アンケート終了後、3開庁日以内にホームページで結果(速報値)を公表します。【スマホアンケートへの登録】

下記のリンク先から登録ができます。

<https://www.city.hirakata.osaka.jp/0000000242.html>

※登録できない場合は、広聴相談課まで問い合わせてください。

【対象】

枚方市に在住、在職、在学の市民。

【問い合わせ先】

広聴相談課TEL: 072-841-1559

関連するURL

☑ スマホアンケートについて

検証後のFAQ