

資料提供

提供年月日	令和7年2月13日
担当部課名	デジタル行政推進課
担当者名	DX推進係 今井
連絡先	外線：65-6581、内線：84-3300

生成 AI を活用した電話対応システム「AI 電話対応さくらさん」 ～市民参加型実証実験の途中経過のお知らせと再度協力をお願い～

令和6年12月2日から実施している「AI 電話対応さくらさん」（以下「AI さくらさん」という。）の市民の皆さんによる実証実験（試験的利用）について、令和7年1月末までの途中経過状況をお知らせします。

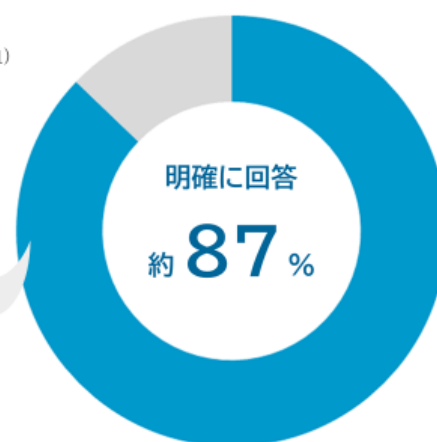
1. 問合せ件数等（対象期間：R6.12.2～R7.1.31）

AI さくらさんが対応できる項目への問合せ **143** 件 （※1）

※1 問合せ総件数：196 件 から
対応外の（今回の実証実験で対象としていない）項目への問合せ：53 件
を差し引いた件数

○ AI さくらさんが明確に回答した件数 **124** 件

● 学習済みの項目であったが、お電話いただいた方の話し方や文脈の違いによって質問の意図を正しく解釈できず、「もう一度お願いします」と応答してしまった件数 **19** 件



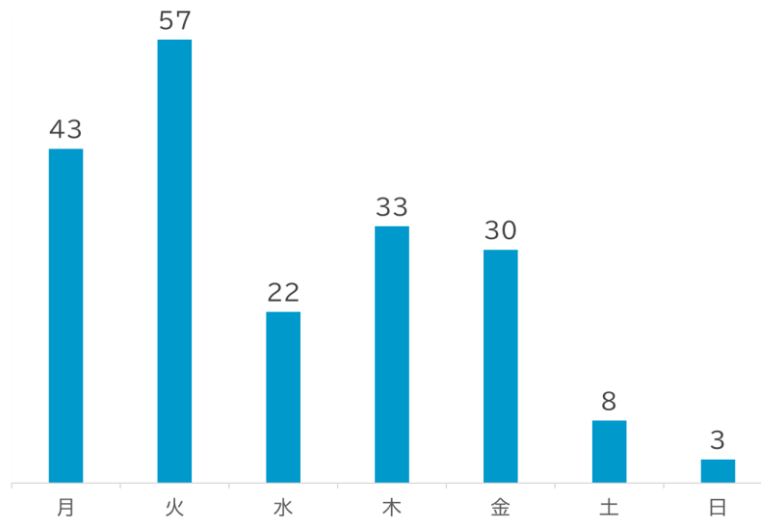
〔項目別 内訳〕

ごみの分別案内	37 件
戸籍の届出	15 件
コンビニ交付が可能な証明書	10 件
マイナンバーカード交付等	62 件
しょうがい福祉サービスに関すること	19 件

その他、今回の実証実験で対象としていない項目等への問合せ：53 件
（例：市立病院への案内、空き家バンクに関すること）

〔曜日別問合せ件数〕

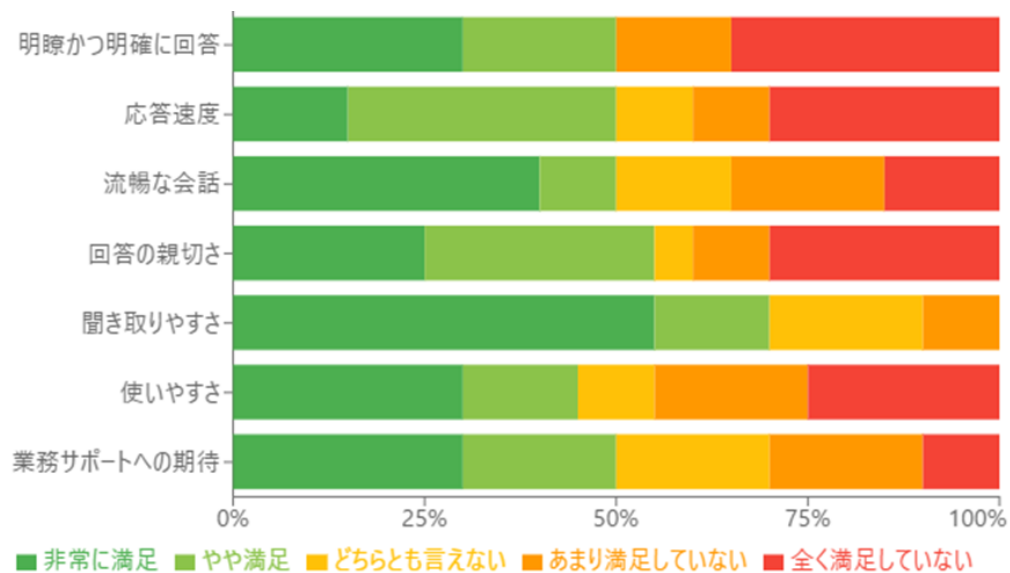
平日の特に週明けと週末にかけて、利用頻度が高い傾向にありました。



2. アンケート結果（令和7年1月末時点）

回答をいただいた20件の内容は、以下のとおりです。

（※今回の実証実験で対象としていない項目に問合せいただいた方の回答を含む。）



正確な傾向を分析するためには、さらに多くのデータが必要です。引き続き、皆さまのご利用やご意見をお待ちしております。

3. 再度のご協力をお願い

令和 7 年 1 月末までの応答内容や状況を踏まえた内容を、AI さくらさんに学習させています。

例：ごみ収集日は地域によって異なり地域数も多くあることから、AI さくらさんに学習させることが困難でした。今回、ごみ収集日を直接回答するのではなく、収集日を容易に確認できるごみ分別アプリ「こほくる〜る」を案内することについて AI さくらさんに学習させました。

令和 7 年 2 月 28 日（金）までの実証実験期間中に、ぜひお試しください。

※実証実験に関する市ホームページ URL：

<https://www.city.nagahama.lg.jp/0000014845.html>

4. 実証実験の概要

令和 6 年度長浜市 DX 実証実験プロジェクトの一環として、生成 AI を活用した電話対応システム「AI 電話対応さくらさん」（以下「AI さくらさん」という。）を実験的に導入し、電話対応の精度を確認するとともに、市民サービスの利便性向上と市役所の業務効率化への寄与度の検証を行うこととしています。

そこで、試験的に市民の皆さんに利用していただき、「使い勝手は良いか」「期待した回答が得られるか」など市民目線による AI さくらさんの精度確認や満足度を把握するため、市民参加型による実証実験を行いますので、お知らせします。ぜひ、この AI さくらさんに、以下項目に関する問合せ（質問）をしてみてください。

1. 実証実験期間 令和 6 年 12 月 2 日（月）から令和 7 年 2 月 28 日（金）まで
※原則、24 時間・土日祝日問合せ可能。

2. AI さくらさんの電話番号 **050-1808-8650**

3. AI さくらさんが対応できる項目

- ごみの分別案内
- 戸籍の届出
- コンビニ交付が可能な証明書
- マイナンバーカード交付等
- しょうがい福祉サービスに関すること（障害者手帳の申請、各種サービスの案内・利用方法）

4. ご注意いただきたい点

- ・ 実証実験としての取組ですので、応答自体に問題がある場合があります。
- ・ 通話料はご本人の負担となります。

5. 参考情報：AI さくらさんのサービス概要

最先端の生成 AI を使用したクラウドサービス・対話型システム（株）ティファナ・ドットコム開発・提供）として、学習させた分野における問合せに対して、自然言語処理技術により言葉を理解したうえで自動応答されるもの。

※(株)ティファナ・ドットコム：

令和6年度長浜市 DX 実証実験プロジェクト事業の採択を受けたプロジェクト実施者