

募集テーマ

～「言った・言わない」を防ぐために～ 「窓口対応記録の自動化・対応支援」を行う実証実験事業者を募集します！

市の課題

- 窓口における相談・問い合わせ対応については、制度説明や個別対応が長時間化・複雑化するケースが増えています。
- また、突発的な来庁対応では対応内容を十分に記録(メモ)することが難しく、後日、「言った・言わない」といった認識の相違が生じる場合があります。さらに、対応履歴や説明内容が十分に蓄積されないことにより、継続対応時に説明内容の認識違いが生じたり、窓口ごとに案内内容が異なったりするケースもあり、市民サービス向上の観点から課題となっています。
- そのため、窓口サービスの適切な記録と説明責任の確保に向け、対応内容を効率的かつ正確に記録・活用する仕組みの検討が求められています。

想定内容

窓口対応時の会話や対応内容について、録音・録画、文字起こし、要約生成等を活用し、対応記録を効率的に残すための実証実験の提案を求めます。なお、本実証実験の実施にあたっては、個人情報保護及びプライバシーへの配慮を前提とし、個人を特定できる情報(録音・録画データにおける顔情報や音声データは個人情報に該当します)を取得・保存しない運用や、必要に応じて匿名化、マスキング等措置を講じることを想定しています。そのため、録音・録画等を実施する場合は、窓口掲示等による周知や同意取得方法を含め、適切な運用方法についても提案に含めることを求めます。

- ▶ 録画・音声データ等を活用した対応記録の生成・文字起こし
- ▶ 対応記録の要約作成・過去記録の保存・検索
- ▶ 対応記録の分析や対応品質向上に向けた検討・改善提案

提案者へ 提供できる メリット

- 実際の行政窓口における対応データをもとに、音声認識・要約生成・ナレッジ化技術等の検証を行うことができる。
- 自治体窓口における新たな対応記録モデルの構築や、公共分野への横展開につながる可能性がある。

