

埼玉県の自動車税コールセンターへ AI チャットボットを導入、 24 時間 365 日問合せ可能な窓口で、自己解決率 70%を実現

アルティウスリンク株式会社（所在地：東京都渋谷区、代表取締役社長：網野 孝、以下 アルティウスリンク）は、埼玉県が運営する自動車税コールセンターに AI チャットボットを導入しました。これにより 24 時間 365 日問合せが可能となり、AI チャットボットでの自己解決率^{※1}は 70%^{※2}と、ヒトとデジタルを組み合わせたハイブリットコンタクトセンターを実現し、住民の利便性向上に貢献しました。

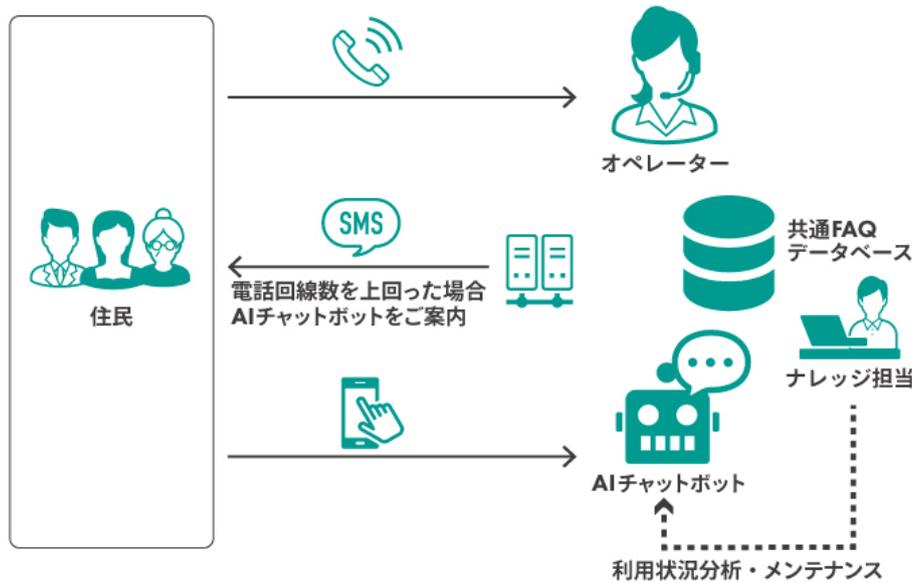


埼玉県では、「快適で豊かな真に暮らしやすい新しい埼玉県への変革」を目指して「埼玉県デジタルトランスフォーメーション推進計画」を策定、生産性を高め、住民により付加価値の高いサービスを提供するために、行政のデジタル化を推進されています。

税に関する問合せの中でも特に件数の多い「自動車税」の問合せ窓口では、電話対応のみ・営業時間が平日の日中帯のみであったため、夜間や休日に住民が問合せできない状況でした。また自動車税の納税通知書発送直後は、例年住民からの問合せが急増し、応答率が一時的に低下してしまうことから、サービス品質向上に向けた対策が必要でした。

アルティウスリンクでは、従来の電話での有人対応に加えて、埼玉県のホームページ内に AI チャットボットを新たに導入し、構築から運用までを一貫して支援いたしました。夜間や休日にも問合せ対応ができるようになったため、これまで疑問や不安を抱えていても問合せができなかった住民へのサポートが可能となり、本コールセンターの繁忙期となった 1 か月間における AI チャットボットでの有効リクエスト数（利用者からの質問に対するチャットボットの回答数）は、同時期のコールセンターでの問合せ件数よりも多い約 49,000 件となりました。

また、専門の運用チームによる AI チャットボットのチューニングを継続して行うことにより、AI チャットボットの自己解決率は導入翌月には約 70%となりました。簡易な問合せや自己解決を希望される方は AI チャットボット、複雑な問合せや有人での対応を希望される方は電話と、ニーズに合ったチャネル選択が可能になり、住民の CX 向上につながりました。



＜埼玉県「自動車税コールセンター」の AI チャットボット活用イメージ＞

■ AI チャットボットの利用率と精度を上げるポイント

- ・AI チャットボットの稼働開始後、蓄積された各種データを分析し、自己解決に至らなかった質問に対する回答についての調整、よく質問されている内容の補填・拡充など、回答精度向上に向けた継続的なメンテナンスを実施。
- ・入電量が電話回線数を上回った場合は、SMS による自動送信通知^{※3}にて AI チャットボットを案内することで、利用を促進。

[本事例の詳細はこちら](#)

[「AI チャットボットサービス」についてはこちら](#)

今後もアルティウスリンクは、埼玉県「自動車税コールセンター」における AI チャットボットの利用率や精度向上に取り組み、住民一人ひとりに寄り添ったサービス提供に貢献してまいります。また最新テクノロジーの活用や人による高度なオペレーションを通じて CX 向上を実現し、お客様企業のビジネスに貢献してまいります。

※1.チャットボットが回答とともに表示するアンケート「回答はお役に立ちましたか」に「はい」と回答された割合

※2.2024年5月度の実績

※3.繁忙期である5、6月のみ

アルティウスリンク株式会社 について

アルティウスリンクは KDDI と三井物産の共同出資会社です。業界最大級となる国内・海外約 100 か所の拠点と、約 57,000 人の多様な人材が誇るノウハウ・サービス力・技術により、コンタクトセンターやバックオフィスを含むお客様企業の真の課題解決に寄り添う BPO 事業を展開しています。人による高付加価値なサービスと最新のデジタル技術を掛け合わせた「デジタル BPO」で常に新しい時代の CX をデザインすることで、お客様により良いコミュニケーション体験を提供し、お客様企業の事業成長の実現を目指しています。

所在地 : 〒151-8583 東京都渋谷区代々木 2-2-1 小田急サザンタワー

設立 : 1996年5月 (アルティウスリンク発足 2023年9月1日)

代表者 : 代表取締役社長 網野 孝

資本金 : 1億円

事業内容 : コンタクトセンターを中心とした BPO(Business Process Outsourcing)事業

: ①コンタクトセンター事業 ②バックオフィス事業 ③ITソリューション事業 ④その他関連事業

企業 URL : <https://www.altius-link.com/>

・本リリース本文中の製品名および会社名等は、各社の商標または登録商標です。