

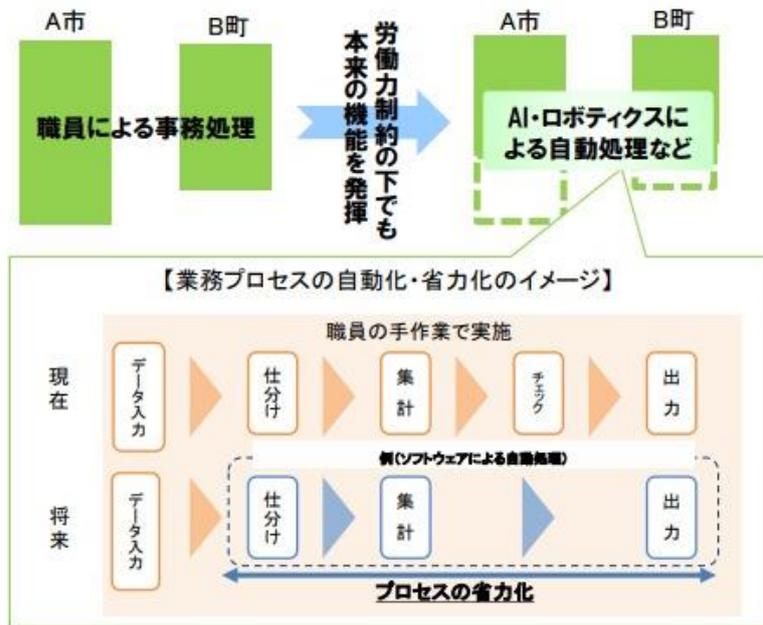
「業務のスマート化」を目的に、IT ツールを導入する自治体が急増 FAQ システム刷新により、電話対応数 10%減を達成 愛媛県松山市の革新的取り組み

■ 地方自治体の「業務スマート化」、IT ツールを導入する団体も急増

近年、各地方自治体は行政業務過多や人口流出による職員不足問題を抱えています。この問題が年々深刻化する一方で、持続可能な形で行政サービスを提供し続け、住民福祉の水準を維持することが求められています。そのため、IT ツールの導入等によって、自治体職員を単調な事務作業から解放し、より価値のある業務に注力できる環境を作ることが必要です。

しかし現状、地方自治体における情報主管課職員数は、全団体の約 2/3 において 5 人以下と、かなり少人数となっています。また、自治体の基幹業務に関わる情報システムのクラウド化の進捗にも大きな差が見られ、人口 20 万以上の都市ですら約 7 割がクラウド化を行っていない状況です。¹

総務省は、このような「生産年齢人口減少による労働力の供給制約」といった自治体の抱える課題や、Society 5.0（超スマート社会）における技術発展の加速化を背景に、平成 31 年 4 月より「スマート自治体」の実現を打ち出しています。業務プロセス・システムの標準化及び AI・ロボティクスの活用等の方策を立てることで「スマート自治体」を推進し、行政サービスの質や水準を高めつつ、コストを削減することが狙いです。



▲ 総務省「自治体行政スマートプロジェクト」²

このような動きの中で、人手不足や地域課題の解決を目指し、AI・RPA による業務の改善を進める自治体も見られるようになりました。例えば、静岡県袋井市は、AI チャットボットによる市民総合案内サービス開始し、「子育て支援」「水道料金」「予算」「都市計画図」などについての問い合わせに対し、チャットボットが質問に適した市ホームページ等の関連サイトに誘導します。³また、埼玉県飯能市はチャットボットを使った市民向け図書サービスの実証実験を開始し、図書館をはじめとする各種業務のスマート化や市民へのサービスの充実を目指しています。⁴

¹総務省「スマート自治体の推進について」<https://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/tihou/dai5/siryou2-3.pdf>

²総務省「自治体行政スマートプロジェクト」<https://www5.cao.go.jp/keizai-shimon/kaigi/special/reform/wg6/190315/pdf/shiryou2-4-4.pdf>

³静岡県袋井市 HP http://www.city.fukuroi.shizuoka.jp/ikkrwebBrowse/material/files/group/12/20190326_01.pdf

⁴株式会社富士通マーケティング PRESSRELEASE <https://www.fujitsu.com/jp/group/fjm/resources/news/press-releases/2019/190723.html>

■自治体の「業務スマート化」においての大きな課題とは？

自治体のITツール導入や業務スマート化においては、様々な課題があります。総務省によると、「何から取り組めばいいのかわからない」「導入可能な分野と業務を洗い出すのが難しい」「導入効果が不明」といった声が多くあるとのこと。特に、住民窓口業務の効率化においては、住民福祉の水準維持と業務スマート化の双方の視点から検討する必要がある点も課題の一つです。

■FAQの改善により電話の問い合わせ数を約10%削減：愛媛県松山市 市民相談課

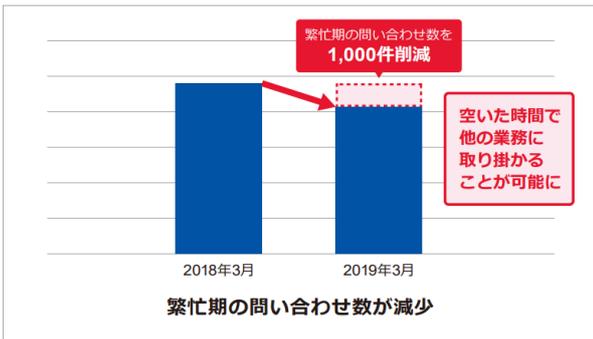


松山市

愛媛県松山市は、FAQ（よくある質問と回答）システムを刷新することで、市民からの問い合わせ対応を効率化しました。

同市は2006年より「松山市コールセンター」を設立し、ごみの分別方法から、市役所での手続き、イベント情報、休日・夜間救急、施設の案内まで、幅広い内容に対する年間約10万件の問い合わせを一括で請け負っていました。年間約10万件の問い合わせを7席で対応する必要があり、職員の業務が逼迫される側面もあったため、状況を改善するために原因を探ったところ、過去に使用していたFAQページのユーザービリティが悪く、検索者である市民が欲しい情報になかなか辿り着けないうえ、結果として電話で問い合わせる方がほとんどであるということが明らかになりました。また同時に職員側では、問い合わせ対応による業務逼迫に加えて、システム保守の負担、FAQの管理負担・ナレッジの属人化という問題もありました。

そこで、市民へのサービスの質向上と職員の業務効率化の実現のため、コールセンターシステムのリプレイスに合わせ、新しいクラウド型のFAQシステム導入を検討し、2018年2月より『OKBIZ. for FAQ』の運用を開始しました。



その後、導入から一年を経て、電話の問い合わせ数が約10%削減するという成果が表れています。1年の中でも最も問い合わせが多い、入学式・卒業式の時期の電話問い合わせ数を比較すると、平成30年3月と31年3月で約10%、数にすると約1000件の電話による問い合わせが削減されました。実際に職員からも、繁忙期の電話問い合わせ数の減少を実感できたという声もあります。

松山市とオウケイウェイヴが工夫したのは、FAQページの利用状況から市民の情報ニーズを分析し、常にFAQをブラッシュアップしたことです。具体的には、入学・卒業式に関して検索されているワードの組み合わせから、検索者が何について知りた

いのかを読解・分析し、想定質問と回答を随時追加・更新しました。こういったきめ細やかな対応をすることにより、市民は電話で問い合わせなくても、FAQページで問い合わせたい内容を自己解決することができます。

また各職員は、この電話問い合わせ数削減により捻出された時間で、ITに慣れていない高齢の方や個別の事情を抱える方へ丁寧に対応することが可能となりました。このように、「FAQの再整備」は単純な業務効率化だけでなく、提供サービスの質の向上にも繋がっています。

国内外に観光地として認知度も高い松山市は、今後FAQシステムを活用し、訪日観光客に向けた多言語対応やFAQと連携したAIチャットボットの導入も検討しています。



▲『OKBIZ. for FAQ』導入前のFAQページ



▲『OKBIZ. for FAQ』導入後のFAQページ

■本件についてご取材頂ける人物



佐藤 哲也 株式会社オウケイウェイヴ
取締役 CMO ソリューション事業部 事業部長

大学を卒業後株式会社リコーに入社。その後、日本マイクロソフト株式会社を経て、平成25年に株式会社オウケイウェイヴに入社。エンタープライズソリューション事業の統括を担当。平成26年、取締役 CMO に就任。

<業務効率化について（佐藤 コメント）>

FAQの質を向上させ、利用者が回答にたどりつけるようになれば問い合わせ対応の自動化が実現し、十分にケアが必要な問い合わせにホスピタリティをもって対応することができます。自治体と住民で Win-Win の関係が築けるよう、今後とも支援してまいります。

■オウケイウェイヴ セミナー情報

成功事例に学ぶ！FAQ・AI チャットボット・サポートコミュニティの利点と課題

日時：2019年9月12日（木）15:30～17:30

概要：様々な Web サポートチャネルが存在する中、顧客体験最適化のために、どのチャネルを選ぶべきか、全て整備した方が理想的なのか、悩んでいる企業を多く見かけます。

各チャネルの特性のほか、複数ある選択肢の中で自社に適合するサポートチャネルを選定するポイント、“問い合わせ、接客、キャンペーン”といった用途別で考えた活用法を事例を交えてご紹介します。

詳細・申込 URL：<https://www.okwave.co.jp/business/event/20190912/>

■会社概要

会社名：株式会社オウケイウェイヴ（英文表記：OKWAVE, Inc.）

代表者：代表取締役社長 松田 元

所在地：東京都渋谷区恵比寿 1-19-15 ウノサワ東急ビル 5 階

設立：1999年7月

資本金：996 百万円

ホームページ：<https://www.okwave.co.jp/>

