

新たな実証実験テーマ設定型 募集内容

テーマ	No.3	お問い合わせセンター運営業務の再構築に合わせた AI による自動応対システム(ボイスボット)の導入
主旨		<p>区では、新たな行政経営への移行実現に向けた取組みとして、問い合わせ先の一元化による区民サービスの向上と区職員を簡易な電話対応から解放し本来業務に専念できる環境整備のため、R9 年 6 月より代表電話とせたがやコールを統合し、統合コールセンター(予定)として運用すべく検討を進めている。</p> <p>上記統合後の 1 日あたりの最大入電数は 2,000 件となり、多くのコールセンターオペレーターの確保が必要となるため、人件費分のコスト削減と電話対応の標準化・均一化や 24 時間の対応による区民サービスの向上のため、統合コールセンター契約の中の一つの機能として AI による自動応対システム(ボイスボット)を組み込んでいく想定である。</p>
募集内容の詳細		<p>将来的なサービス提供を目的とした、統合コールセンター契約の中の一つの機能として組み込みを想定している AI による自動応対システム(ボイスボット)の動作を検証する。</p> <p>回答させる内容は、各課が作成した区で公開しているよくある質問と回答(FAQ)を基にシステムを組み込み、問い合わせ者への回答とする。</p> <p>実証実験を行う電話番号や施設については、別途相談のうえ提案に合わせた稼働とする。</p> <p>【ボイスボットサービスの機能要件】</p> <p>②③④⑥⑦⑬⑭⑮については、本実装時の要件を想定しており、今回の募集時には必要としないが、実証実験中に利用可能な機能や改善点があれば積極的に実装、提案すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 振り分け機能だけにとどまらず、利用者との対話を行い相手方の意図を理解して AI が回答を行うこと。 ② ボイスボットによる対応範囲を段階的に拡大し、本実装時においては、コールセンターへの着信時の一次受付としてボイスボットが常時コールセンター冒頭で 24 時間稼働する体制を構築すること。 ③ 事業者保有の回線で同着300以上を確保し、必要に応じて通信キャリアや回線数を固定することができる。尚、専用回線や共用回線などの形式は問わない。また、品質低下(応答遅延許容範囲4秒以内)を起こさないこと。 ④ SMS サービスとの連携も可能とし、メッセージを送信する機能を有すること。 ⑤ 回答の根拠となるナレッジベースを限定できる、回答の信頼度が低い場合には有人対応へエスカレーションできる、生成 AI が回答を「創作」しない設計または防止対策が講じられていること。なお、実証実験時においては、有人対応エスカレーションフローは不要とする。 ⑥ 有人才オペレーター、区の担当部署への転送機能を有し、利用者からの問い合わせ内容を要約して引継ぎができること

新たな実証実験テーマ設定型 募集内容

	<p>⑦ 管理画面から職員がガイダンス・シナリオを変更できること。なお、難しい場合は、事前に区に報告し、承諾を得ること。</p> <p>⑧ バージイン(割り込み)機能の ON/OFF 設定が可能なこと</p> <p>⑨ 通話ログのテキスト化および分析機能を有し、改善提案ができるこ</p> <p>⑩ ボイスボットの IF に関してデータ所在とクラウド利用条件について国内リージョン限定・データ持ち出し禁止とすること</p> <p>⑪ 実証を行う電話番号は区と相談のうえ(時間帯制御／着信の受け方等含む)決定すること。またその他区施設等との連携しての実証について希望がある場合には別途提案すること。</p> <p>⑫ FAQ を根拠とした回答、ハルシネーション対策(ナレッジ限定、信頼度低時の制御等)があること。</p> <p>⑬ 将来、統合コールセンターの冒頭で 24 時間稼働を想定しているため、拡張時にコールセンター連携(例:SIP 接続/転送/コールバック等)へ移行できる設計を提示すること。</p> <p>⑭ 多言語にも対応できること</p> <p>⑮ 外部システムと API 接続にてデータ連携を可能とし、予約受付などの複雑な入電にも対応する機能を有すること。</p> <p>【ボイスボットサービスの非機能要件】</p> <p>⑯ 初期構築時のみならず、運用開始後も専任担当を用意しサービスの有効性や運用状況について隨時検証を行い、改善ならびに報告を行うこと。特に実証実験時には日次、週次のレポートを行うこととする。</p> <p>⑰ 第三者認証として、一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)が付与する「プライバシーマーク」及び情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)認証(ISO/IEC 27001)並びに電話事業者認証機構(ETOC)を取得していること。</p> <p>⑱ 実証実験においては、自治体固有の問い合わせに対応することが必須であるため、2026/1/1 時点で人口 30 万人以上の自治体コールセンター等で生成 AI を使ったボイスボットの運用実績があることを必須とする。</p>
関連する区の既存事業	区役所代表電話、せたがやコール等
期待する効果	以下の項目から1つ以上にチェックしてください。 ✓ 区民サービスの向上 ✓ 事務の改善・効率化 ✓ 財源や人材など経営資源の最適化・効率化

新たな実証実験テーマ設定型 募集内容

	<p>実証実験を通じて、AI による自動応対システムが公的機関の窓口業務において適切に動作し、利用者の利便性向上や業務効率化に寄与することを確認する。また、サービス内容や運用条件について理解を深め、統合コールセンター稼働後における将来的なAIボイスボット本格導入に向けた実用性を検証する。</p> <p>なお、統合コールセンター本格実施時には長期継続契約(5 年程度)を想定しており、その中でAIボイスボットの安定的な運用が可能かどうかも重要な検証ポイントとする。ただし、上記継続契約に関してはAIボイスボット機能を含む統合コールセンターとしての契約になりAIボイスボット機能単独での契約ではないため注意すること。</p>
実施予定時期	実証期間:2カ月(令和 8 年 4 月～5 月) 令和 9 年度以降の契約を見据えて実証実験を行う。
担当部署	政策経営部 広報広聴課 広聴担当