

「千葉市AIチャットボット」(24時間総合案内サービス)の運用を開始します ～同サービス導入に伴い、市役所コールセンターの利用時間を変更します～

千葉市では、各種制度、手続、子育て施設等に関するよくある問い合わせに対して、AIが24時間回答する「千葉市AIチャットボット」の運用を開始しますので、お知らせします。

また、同サービスの導入に伴い、市役所コールセンターは、利用者の少ない時間帯の受け付けを見直し、利用時間を短縮しますので、併せてお知らせします。

1 AIチャットボットの導入

(1) 趣旨・目的

電話や窓口を介せず、スマートフォンで自己解決をすることへの需要が高まっていることから、市民の利便性向上を図るために導入するもの。

チャット形式でAIが問い合わせに回答するサービスで、スマートフォンやPC等から24時間利用可能。

(2) 運用開始日

令和4年12月1日(木) 9:00

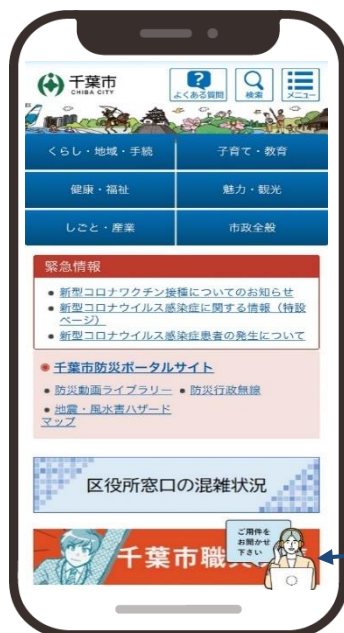
(3) 利用方法

市ホームページまたは市公式LINEアカウントのメニューから以下の手順で利用できます。

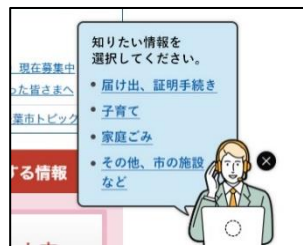


市公式LINE QRコード

①アイコンを選択してから 質問したい分野を選ぶ

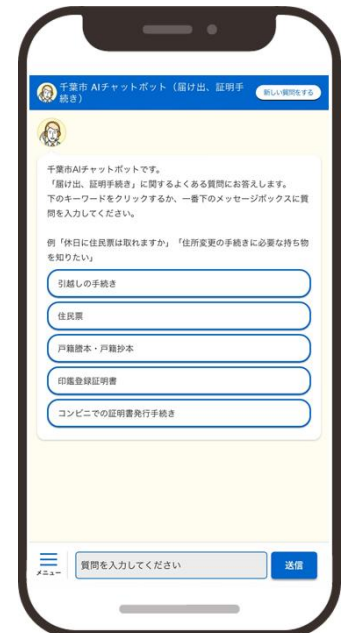


- ・ 届け出、証明手続き
- ・ 子育て
- ・ 家庭ごみ
- ・ その他、市の施設などから選択



選択

②項目を選択または質問を 入力して送信



2 市役所コールセンター受付時間の変更および時間外の対応

市役所コールセンターは、千葉市AIチャットボットの導入に伴い、利用者の少ない平日18時以降の夜間帯および日曜日の稼働を終了します。

なお、受付時間外については、希望者に対してSMSを送信し、千葉市AIチャットボットやFAQサイト等に誘導する自動音声応答システム(音声ガイダンス)を導入します。

(1) 受付時間変更および自動音声応答システム導入日

令和4年12月1日(木)

(2) 受付時間の変更

	平日 (月曜～金曜日)	土曜・祝日・休日 ・年末年始	日曜日
11月30日まで	8:30～21:00	8:30～17:00	8:30～17:00
12月1日から	8:30～18:00		休業

※12月1日から上記の時間以外は、自動音声応答システムが対応します。

(3) 自動音声応答システムガイダンスの流れ

①市役所コールセンター(043-245-4894)へ電話



②音声ガイダンスに従い【*】を押す

「スマートフォンからお掛けの場合、自動チャットによるご案内も可能です。ご希望の場合は、【*】をプッシュしてください。」
*プッシュ後、スマートフォン利用者のみSMS送信



③SMSのリンクをクリック



- ・AIチャットボット
- ・FAQサイト
- ・新型コロナウイルス特設ページ
- ・防災ポータルサイトから選択

④希望のメニューを選択

