

# 地方都市視察報告書

総務区民委員会

1 実施日 令和元年10月24日(木)

2 視察地 愛知県名古屋市

## 【市の概要】

(1) 面積 326.45km<sup>2</sup>

(2) 人口・世帯数(令和元年10月1日現在)

人口 2,327,557人

世帯数 1,117,913世帯



(3) 明治4年(1871)に行われた廃藩置県で、新政府は名古屋県(翌5年に愛知県と改称)を置き、管内を6大区に分けて名古屋と熱田を第1大区とした。その後、明治11年(1878)、名古屋区として初めて独立行政区となり、明治22年(1889)10月1日の市制施行で、名古屋市は人口約15万7,000人、面積約13.3平方キロメートルでスタートした。

明治・大正から昭和の初頭には経済界の活況に伴い、商工業都市として順調な発展を続け、昭和12年(1937)に名古屋汎太平洋平和博覧会を開くに至った。しかし、この年に日中戦争がぼつ発、以降、戦時非常体制一色へ……。太平洋戦争により当時の市域の約4分の1を焼失した。

戦後、いち早く復興都市計画事業に着手。100m道路の建設、平和公園への墓地移転などの大事業を行い、今日の基盤が確立された。

しかし、復興と急成長が進む中、昭和34年(1959)伊勢湾台風の襲来を受け、死者1,800人余、被災世帯13万人に及ぶ被害を受けた。この大災害は、その後の街づくり、『無災害都市』への示唆を与えた。

誕生から今日に至るまでに近隣の市町村の編入などもあり、現在では市域326.45平方キロメートル、人口約231万人の規模となっている。

3 視察項目・内容

AIを活用したコールセンター業務の取り組みについて

4 視察参加者

## 【委員】

下村 治 生委員長 川村 のりあき副委員長 藤原 たけき委員

北島 としあき委員 渡辺 みちたか委員 三雲 崇 正委員

吉住 はるお委員 伊藤 陽 平委員 えのき 秀 隆委員

## 【随員】

議会事務局議事係 黒木 明子 榎本 直子

## 5 視察結果・所感

名古屋市では、市政に対する問い合わせをワンストップで回答するコールセンターを運営している。これまでの対応で蓄積されたFAQは1,000件超であるが、若者の電話離れや市民ニーズが多様化する中で、受付方法や市民が真に求めているFAQの維持管理に生じた課題に対応するため、平成30年に、①LINEを活用したチャットボットの試行導入、②音声データを活用したFAQ自動生成システム調査を実施した。

①では、ルールベース型を採用し「戸籍・住民票」「資源・ごみの分別」の分野に限定して試行した。導入時に、既存のFAQをチャットボット用に分割・短文化する作業や、導入後に回答精度を上げるチューニング作業にかなりの業務負担があったものの、利用者アンケートの結果では、「大変便利」「便利」を合わせて80%を超えており、チャットボットの応答分野を拡大して本格実施することになった。

また、②では、既存のFAQが整備された分野では、新規のFAQの素材は出現しなかったため、今後は検索キーワードの分析を行い、既存のFAQの精度を高めていくことになった。

今回は、現にコールセンター業務を受託している事業者と実証実験を行ったことによる費用対効果の高い事例であった。新宿区におけるコールセンター業務においても、名古屋市の取組みを参考に検討していく必要がある。

## 6 主な質疑項目

- (1) チャットボット導入及びFAQ自動生成による業務省力化について
- (2) 受託事業者の選定方法について
- (3) チャットボットの外国語対応について
- (4) 実証実験及び本格稼働に関する経費について
- (5) 実証実験によるコールセンター受付件数への影響について
- (6) 利用者アンケートの分析について
- (7) 高度情報化に伴う新しいシステムや技術等の情報収集及び習得について
- (8) 将来的な公式ホームページ（ウェブサイト）とチャットボット（LINE）の比重について

## 7 その他

### 【共同視察者】

情報システム課長 熊澤 武  
広聴担当副参事 菊地 ゆみ

