

2023年1月5日
NTTアドバンステクノロジー株式会社

鋸南町におけるFAQ サイト・チャットボットの実証実験を開始 ～ 住民向けの情報提供にFAQ&チャットボット MatchWeb®を活用 ～

NTTアドバンステクノロジー株式会社（以下：NTT-AT、本社：東京都新宿区、代表取締役社長：伊東 匡）は、千葉県安房郡鋸南町（以下、鋸南町）の住民向けにFAQ（よくある質問）サイト・チャットボットによる情報提供の実証実験を2023年1月5日から開始しました。

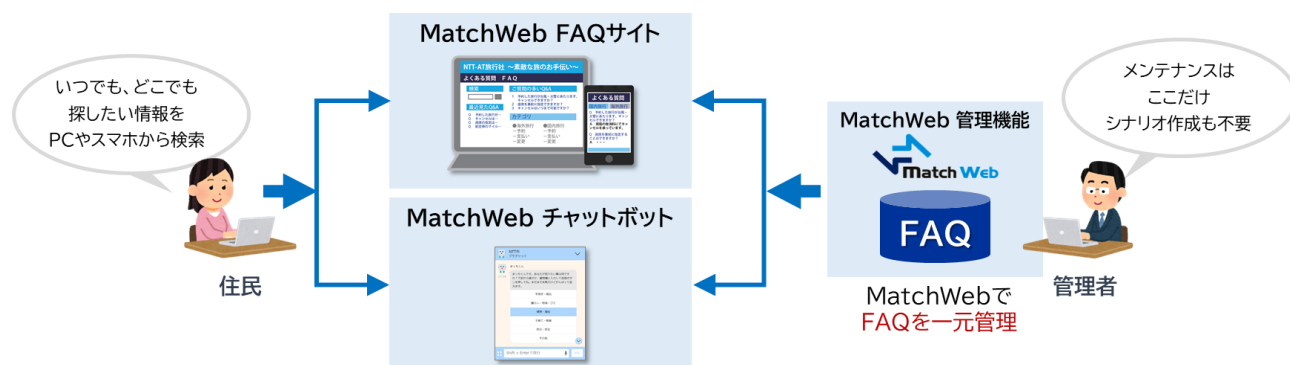
本実証実験では、NTT-ATが提供するQAテンプレートを活用して、住民からのよく寄せられる問い合わせや突発的に寄せられる問い合わせに対するFAQを充実させ、チャットという使いやすいUIで住民の疑問を解決することで、住民の満足度向上および町役場職員の問い合わせ対応業務の削減を目指します。

■実証実験の背景と目的

鋸南町では、電話や来庁しての直接の問い合わせ対応に多くの時間をかけており、課によっては毎日1時間以上、日によっては3時間におよびます。複雑な問い合わせに対してはより丁寧な対応が必要ですが、さらなる負担増となることから、簡易的な質問事項については住民による自己解決の方策が検討されていました。

そのような中、一つの対応案としてFAQサイトやチャットボットの利用は、役場が閉まっている夜間や休日でも住民の質問に答えることができ、結果として住民満足度向上につながるのではないかと考えられました。

NTT-ATでは、「FAQを充実させたい」「住民満足度向上を目指したい。その上で職員の業務効率化を図りたい」といった鋸南町職員様のご要望にお応えするべく、FAQ&チャットボットMatchWebの提供を行うこととしました。実際にFAQサイトとチャットボットをご利用いただいた住民・職員の皆さまの声をいただき、検索精度のチューニングやQAテンプレートのアップデートへ活用させていただきます。



■実証実験の概要

(1) 内容・方法

- ・ MatchWeb FAQ サイトは、鋸南町のホームページ上からリンクで辿ることができ、FAQ をカテゴリ別に見やすく整理して表示しています。
検索では、キーワード検索、AI FAQ 検索の両方の機能を提供します。
- ・ MatchWeb チャットボットは、鋸南町のホームページ上に表示され、チャットボットが住民を FAQ に誘導します。また、AI FAQ 検索で直接 FAQ を検索することも可能です。

(2) 実施期間

2023 年 1 月 5 日～2023 年 3 月 31 日（予定）

■今後の取り組みについて

今回の実証実験によって得られた成果を基に、FAQ&チャットボット MatchWeb の解決率の向上を図ることにより、数多くの自治体における「住民満足度向上」と「職員の業務効率化」に貢献してまいります。

■「MatchWeb」とは

MatchContactSolution を構成する製品のひとつで、企業のお客様相談室やカスタマーサポート窓口などの各種コールセンターに寄せられる FAQ を簡単に Web 公開・管理できる FAQ システムです。カテゴリ別に見やすく整理された FAQ 一覧と検索機能を用いてお客様が探している答えを素早く提示することで、お客様がコールセンターに問い合わせをする前に Web 上で自己解決できるようサポートし、お客様向けサービスの品質向上に貢献いたします。また、社内の情報共有ツールとしてもご活用いただくことができます。

（商品サイト：<https://www.ntt-at.co.jp/product/matchfaq/>）

【本件に関するお問い合わせ先】

■製品に関する問い合わせ先

NTT アドバンステクノロジー株式会社
Value Co-creation 事業本部
MatchWeb 担当
<https://www.ntt-at.co.jp/product/matchfaq/>

■報道関係の問い合わせ先

NTT アドバンステクノロジー株式会社
ビジネス推進部
コーポレート・コミュニケーション部門

