

粗大ごみ受付システムにおけるチャットボットの導入について

1 主旨

区民から区へ寄せられる問い合わせの多くが、粗大ごみに該当するか否かの確認及び粗大ごみの処理手数料、資源・ごみの分別区分に関するものである。

そこで、直接区に問い合わせることなく、いつでも区民自らが問題解決できるよう、パソコンやスマートフォンから対応できる A I チャットボット*を現行の粗大ごみ受付システムに導入し、さらなる区民サービスの向上を図る。

※チャットボットとは、「チャット（会話）」と「ロボット」を合わせた造語で、自動問い合わせ回答プログラムをいう。A I チャットボットは、利用者が入力した言葉の分析や、問い合わせ内容の解析・活用等に A I（人工知能）を利用し、よりの確な回答を導き出せるように処理や学習を行う。

2 チャットボットの機能

原則として 24 時間 365 日稼働し、粗大ごみの手数料や粗大ごみを中心とした資源・ごみ分別に関する案内を行う。（裏面にイメージを掲載）

今後については、チャットボットの稼働状況を確認したうえで、回答が困難な質問に対する有人チャットオペレーターとの連携やチャットボット内での粗大ごみ収集申し込みの自動化等の機能拡充を見込んでいる。

3 利用方法

粗大ごみ受付センター (<https://www.sodai-setagaya.jp/>) のホームページ内にある 本チャットボットを起動するためのキャラクター（裏面）をクリックし、アクセスする。

また、区ホームページからも、上記チャットボット起動ページに直接アクセスできるリンクを設定する。



《粗大ごみ受付センターHP》

4 経費

本チャットボット導入に際して、新たな経費は発生しない。

（粗大ごみ受付業務を委託している株式会社 N T T ネクシアによる現行受付システムの運用の一環として実施するため。）

5 稼働開始時期（予定）

令和 3 年 2 月 24 日（水）

6 チャットボットを起動するためのキャラクター

清掃・リサイクル部の職員発案によるキャラクター「ヘラソ」を、清掃・リサイクル部の公式キャラクターとして設定し、本チャットボットだけでなく、資源・ごみ分別アプリ「さんあーる」、ごみ減量などに向けた普及啓発活動等に活用する。



チャットボット画面のイメージ図



- ◆「廃棄料金」を「処理手数料」と同義と解釈する。
 - ◆文脈から「エアコンの処理手数料」を求めていると解釈する。
- etc