

AIチャットボット実証アンケート

村では住民のみなさんの利便性向上等を目的に、インターネットから利用できるAIチャットボットシステムを研究しています。

このシステムは、行政サービスの手続きや制度に関するご質問について、「AIチャットボット」が会話形式で回答するもので、パソコン・スマートフォン等から24時間365日いつでも利用できます。

広報モニターのみなさんにAIチャットボットについて実証いただき、評価アンケートを実施しました。

アンケート概要

期 間 令和5年8月8日(火)～9月24日(日)

対 象 広報モニター 14名(村内在住、28歳～69歳)

実施方法 電子メールで依頼、オンライン回答

アンケート結果

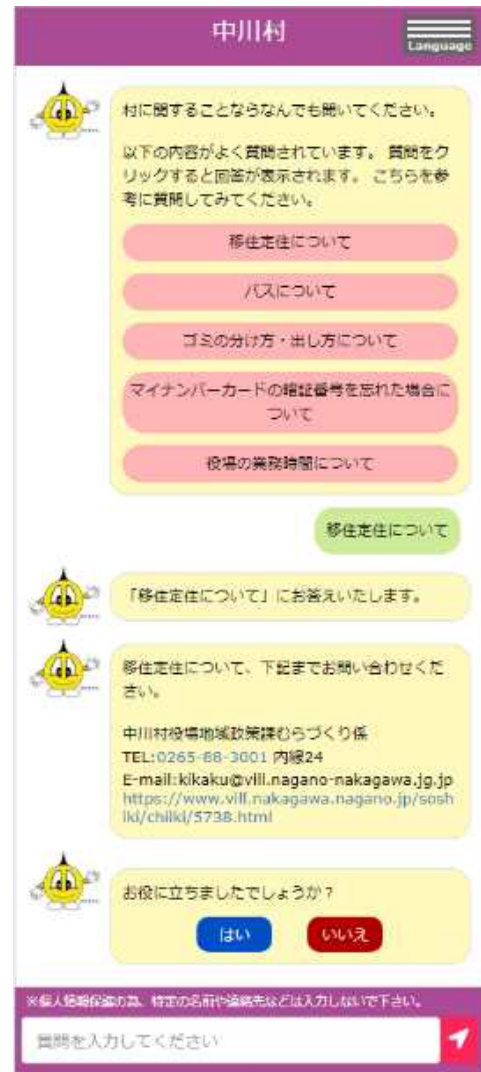
回答者数 12名

実証したAIチャットボットの概要

【「AIチャットボット」とは】

チャット（会話）とロボットを組み合わせた言葉で、利用者のお問い合わせに対し、あらかじめ設定されたデータを基にAIが最適と判断した回答を自動応答するシステムです。

ChatGPT等の生成AIとは異なります。



中川村 Language

村に関することならなんでも聞いてください。
以下の内容がよく質問されています。質問をクリックすると回答が表示されます。こちらを参考に質問してみてください。

移住定住について

バスについて

ゴミの分け方・出し方について

マイナンバーカードの暗証番号を忘れた場合について

役場の業務時間について

移住定住について

「移住定住について」にお答えいたします。

移住定住について、下記までお問い合わせください。

中川村役場地域政策課むらづくり係
TEL:0265-68-3001 内線24
E-mail:kikaku@vill.nagano-nakagawa.jg.jp
<https://www.vill.nakagawa.nagano.jp/soshiki/chikk/5738.html>

お役に立ちましたでしょうか？

はい いいえ

※個人情報保護の為、特定の名前や連絡先などは入力しないで下さい。

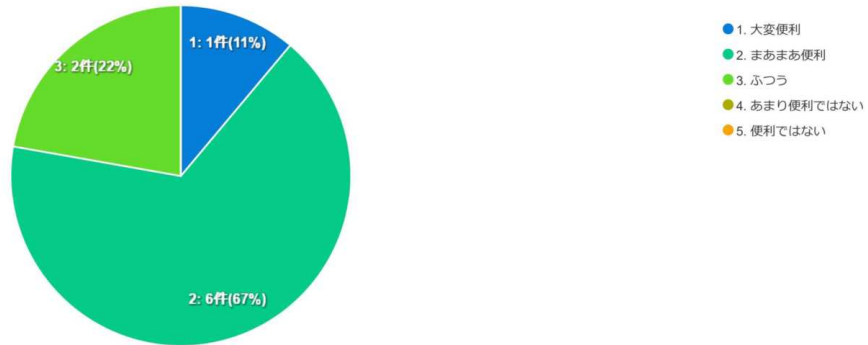
質問を入力してください

(以降、回答)

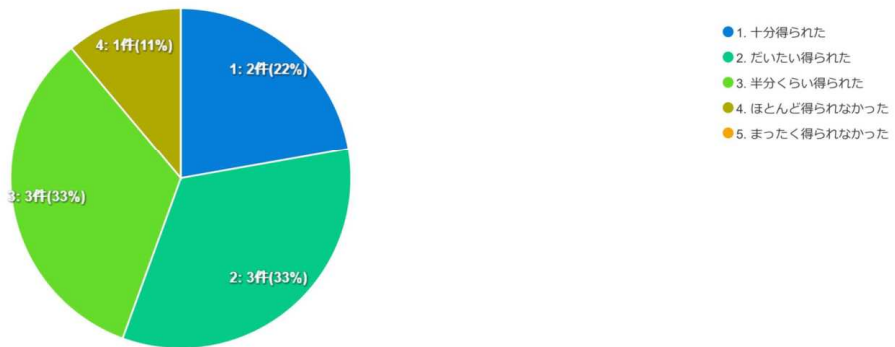
チャットボットを利用した機器はどれですか。



チャットボットを利用してみて便利でしたか。



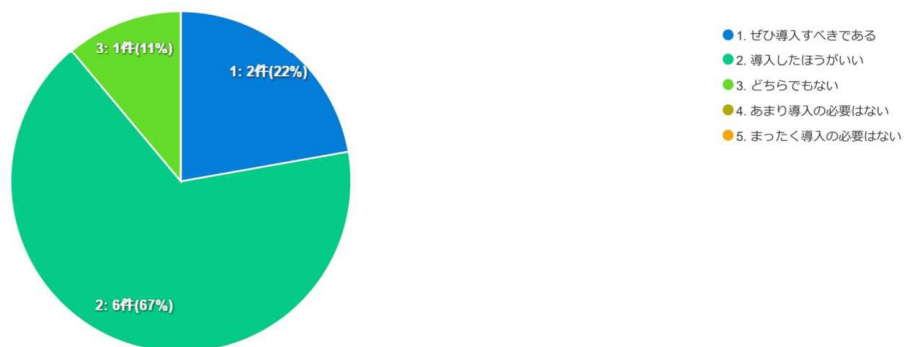
チャットボットを利用して知りたい情報を得られましたか。



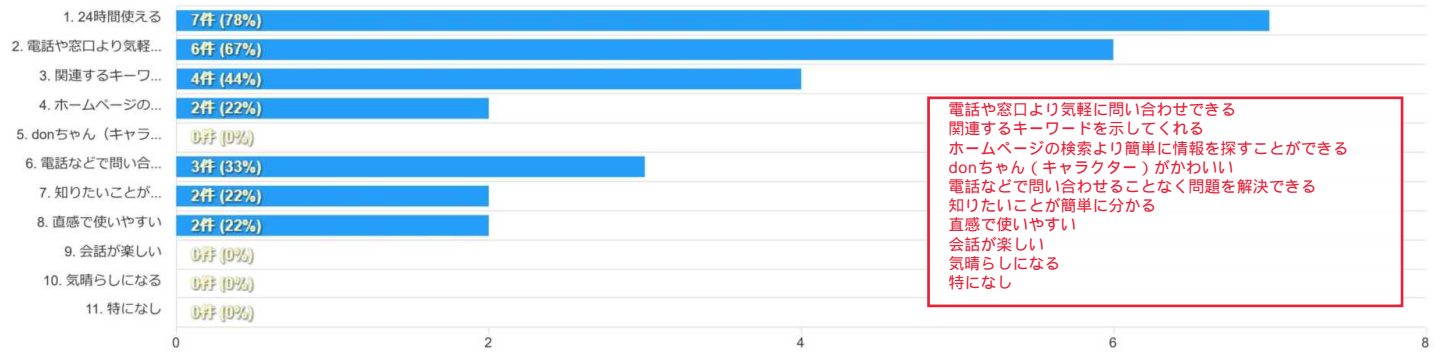
チャットボットを導入することで、みなさんの利便性が向上すると思いますか。



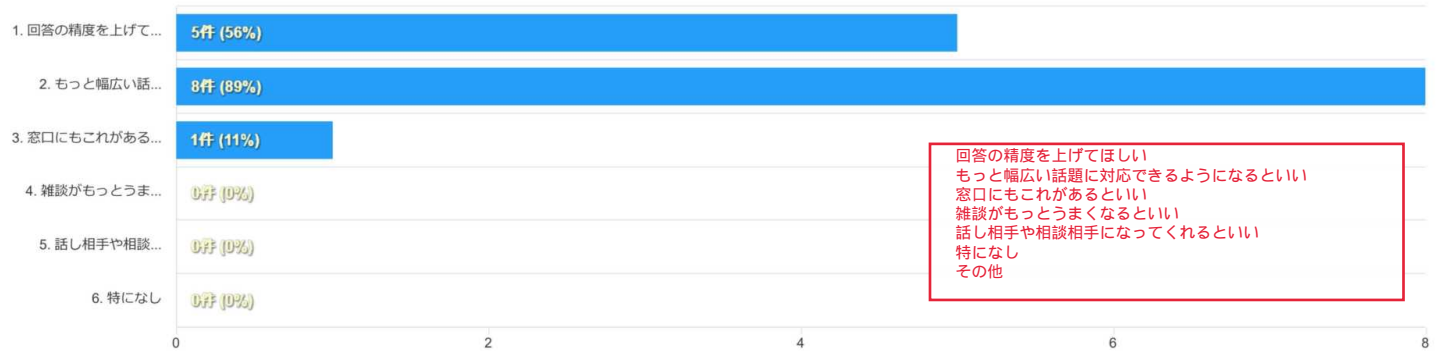
今後、チャットボットを導入したほうがいいと思いますか。



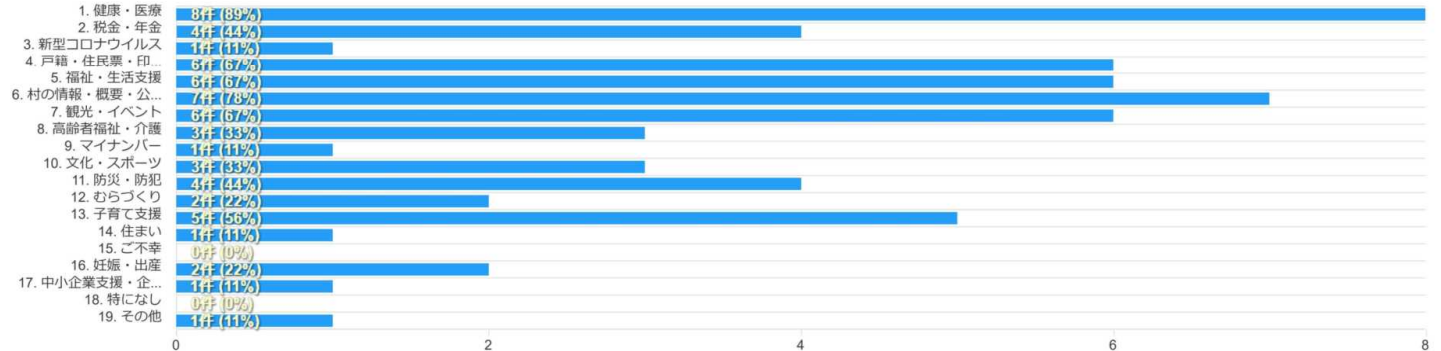
よかった点を教えてください。



改善した方がよい点を教えてください。



充実してほしい分野を教えてください。



自由記述の回答は以下のとおりです。

※自由記述の回答は原則として原文のまま掲載していますが、特定の企業や個人を識別することができる回答は一部加工しています。また、同意見の回答が複数ある場合はまとめて掲載しています。

【充実してほしい分野を教えてください。(その他)】

- 就職案内など仕事に関することや農業に関すること

【回答に満足できた分野を教えてください。】

- すでにHPなどで細かになっている、ごみの分別などリンクを案内してくれるところ。
- あまりない。
- 村の概要、公共施設の分野は理解できた。
- 役場の情報など問い合わせなくても確認出来る。
- 自分の知りたい情報を迅速に調べる事ができた。窓口に行く事なく電話も使う事なく手元のみで完結するのが便利でした。
- わざわざホームページなどを検索して回らなくても探してくれるのは便利
- 役場の営業時間などなかなか調べない分野がありわかりやすかった

【追加して欲しい分野を教えてください。】

- 全体的に回答内容の拡充。
- 保育園、出産等の手続きに関すること。証明書発行に関すること。
- 特になし。込み入った情報を得ようとして問い合わせを行うと回答が用意されていないことがある。双方向の意思疎通を図る目的には無理がある。
- 就職案内。 各種手続きや申し込みなど平日役場に行けない人がチャットボットで出来たら便利。
- 公民館行事や活動 福祉イベント 子育て支援や子育てに役立つイベント情報
- 防災

- 村の飲食店情報。テイクアウトができるのかや営業時間など。
- とくにありません
- ゴミの分別についてはわかったが、ゴミの捨て方、ゴミの捨て場所がわからない。ほかの市町村は、転居の際にゴミの捨て場所など教えてくれたが中川村はその点が説明がない。組合に入らないと地下のゴミ捨て場を利用できないことや、組合に入るのにお金がかかることなど説明もないのにホームページにも記載がないため転居してきた際に困惑した。総代などの仕組みも、今まで住んでいた市町村にない仕組みなので理解するのが難しかった。

【その他、チャットボットを使用してみて感じたことを教えてください。】

- 全般になるが困ったことの間い合わせに行き詰まったときに、役場担当課までメール（テンプレなどでも）などを送ることができて、そのレスポンスがじきに返ってくるようなコンテンツになるともっと利便性があがると思う。
- 大体の概要はホームページやインターネット検索で出てくるが、知りたいような細かいことは結局、電話した方が早い。違う回答が出て来たときは、得たい情報に辿り着くにはどう質問したら良いか、質問の仕方を考える必要があり、逆に手間。
- Line公式アカウントでも同じようなことができるので、そちらの方が高齢者含めて直感的な操作が可能だと思います。広告を使えば村の広報にも使えますし、村内村外に発信できるようになります。チャットの場合は利用者からの一方通行ですが、Line公式アカウントであれば、双方向のコミュニケーションが可能になるので、個人的にはLine公式アカウントの方が良いと思います。チャットボットで習慣的に情報を引き出すという行動はほとんど無いかと思います。
- 電話対応や窓口負担を減らすには、問い合わせの多い内容についてチャットボットで案内するのが良いと思う。問い合わせしたくても、窓口があいている間に電話ができない人もいるので、わかりやすく丁寧（書式のダウンロードなどできるように）になるとよいなと感じました。
- 役場行政に問い合わせる分野がほとんどない。村民として生活に必要なことは理解しているつもりである。確認の意味で利用する程度になるのかなと思う。
- 高齢の方は使用しないと思います。平日役場に行ける人たちは使用しないかと思います。役場に行かなくても書類が出せたり手続きが出来ると便利。またリアルタイムに情報が欲しい。台風や自然災害、熊の

出沒や村の行事イベント。村内も他地区になると情報が無いので他地区の会合やイベント情報も見れると便利。常に村内にいるわけでは無い人が使いたい。観光情報などももっと充実させて観光に来た人が使用できる様にして欲しい。

- チャットで、充分 回答が得られる分野 年齢層がある反面、細かい回答を求める場合は、物足りなさも否めない。今回、チャットをやってみて 私のようにスマホ操作が苦手なものでも 以外と簡単にできて役に立った。それでも、やはり電話等で直接回答を求めてしまうと思う。
- 使いかたやこれが有ることを広く村民に知ってもらえるか
- 一人暮らしの高齢者が使えるようになれば夜など1人が気になる時間に話し相手ができると思う。
- 欲しい情報が出てこないこともあったため、高齢者などは言葉を変えて入力などは難しい可能性があるかと
- 最初の項目が おおまかなジャンルの項目もあれば 細かいものもあり なぜこの項目をチョイスしたかがわかりにくい。