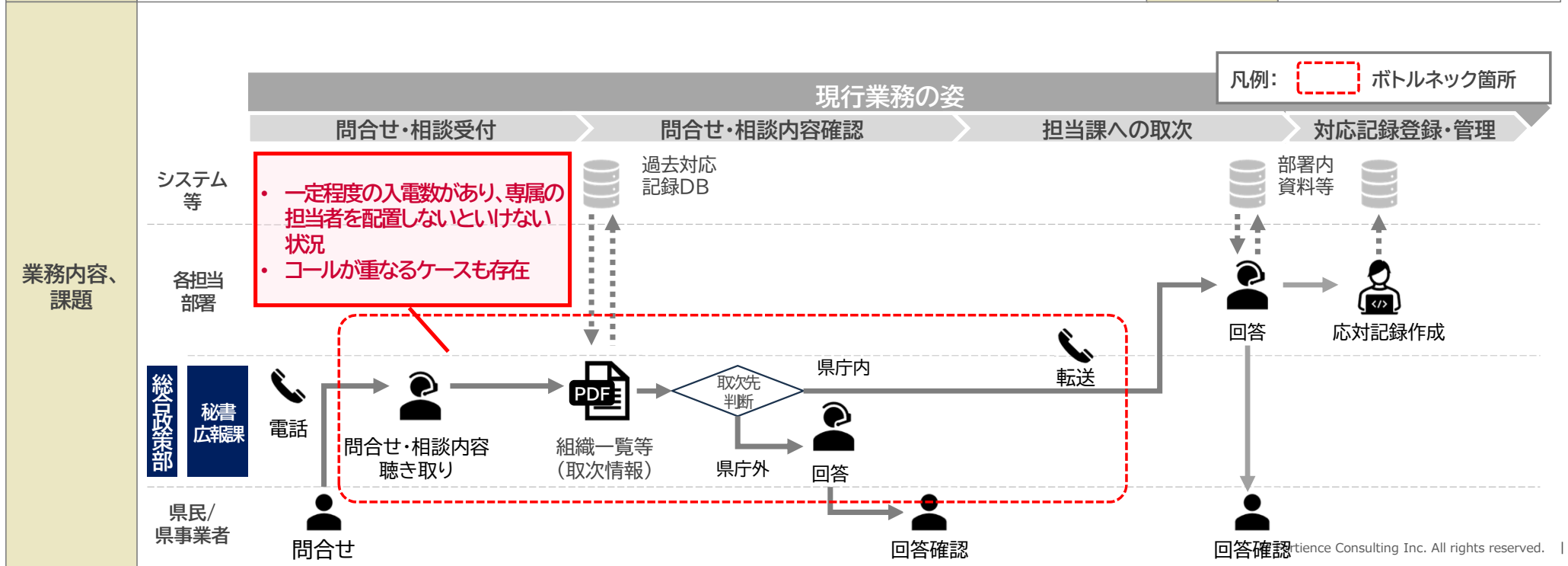


**【電話対応高度化モデル】
実証業務①県庁代表電話対応_実証計画書**

総合政策部/秘書広報課広報戦略室

業務概要(内容・流れ・課題)の確認

業務概要	県民・県事業者から県代表電話にかかってくる問合せ・要望・相談・苦情(県政・県事業等)の内容を確認し、担当部署(課・担当)に取次を行う業務	当該業務 担当職員数	2名
課題の背景 (問題点)	<ul style="list-style-type: none"> 県HPで問合せ先(担当業務、課連絡先)を記載しているが、問合せ先不明や、問合せ先を確認せずに代表電話にかけてくる県民などが多い。(年間の問合せ件数:10,000件程度) 件数が多いだけでなく、問合せ内容(県政への提言・県事業への要望/苦情・担当部門連絡先の照会など)が多岐にわたる中で、経験頼みの手動取次で対応しているが、誤転送や保留が生じ、問合せをしてきた県民を待たせるだけでなく、担当職員間で再転送等の対応が必要になることがたびたび発生している。 	利用システム 、 帳票等	【利用システム】 なし 【帳票、データ】 組織一覧、組織課ごとの事務文書概要など



ありたい姿、ゴールの確認

デジタル化のねらい [基本要求]

- 問合せ内容に応じて取次先(担当部署・担当者)への自動振り分けによる担当者負担の軽減
 [問合せ者から問合せ内容を聴き取り、その文脈から適切な担当部署に自動振り分けによる取次対応を無人化すること]

実証KPI	現状	目標	備考
問合せ内容の聴き取り・担当者への取次時間	約875時間/年	▲約460時間/年	年間10,000件:1件当たり平均5-6分
代表電話対応に必要な情報整理※	約2,200時間/年	▲約1,100時間/年	※報道や県庁HP情報の確認・情報収集

■ 問合せ内容の聴き取り～それを踏まえた担当部署への自動振り分けによる代表電話取次業務の無人化

現行業務の姿

問合せ・相談受付

問合せ・相談内容確認

担当課への取次

対応記録登録・管理

システム等

各担当部署

過去対応記録DB

転送

部署内資料等

回答

対応記録作成

問合せ内容確認・取次先判定

取次先判断

県庁内

県庁外

自動回答

対応記録自動作成・保管

回答確認

回答確認

県民/
県事業者

電話

問合せ

秘書広報課

総合政策部

基本要件(機能)

	要件仕様 概要
自動応答	県庁代表電話に着信した電話をシステムが自動で受け、音声案内(音声ボット)を開始できること。
	利用者が音声で要件を話すことで問合せ内容を認識できること。また、自然な対話で音声応答が出来ること。 (例: AI等の技術により、音声での自由発話による抽象的な発言から、意図解釈・要件認識に対応し、プッシュボタンでは対応困難な幅広い質問に柔軟に対応可能等)
	ハルシネーション抑止のため、RAG等により県が用意した情報のみをソースとして回答する機能を有していること。また、利用者の発話内容を認識できない場合は自動的に職員に接続されるようフォールバック機能を有していること。
	複数の電話(回線)を同時に受電・処理できること。(同時受電数は要調整)
電話転送	音声ボットが案内した後、担当部署等に取次が必要な場合は、あらかじめ設定した条件に応じて自動振り分けができること。
	転送先は県庁の既存電話網(内線等※庁内では4桁のものが該当)と連携し、職員が業務で使用している電話機で受電できること。
管理画面/ コンテンツ管理	担当職員がシステムの応答フロー等を容易に更新・編集できること。 (専門的なプログラミング知識がなくとも、音声ガイダンスの文言変更や転送先番号の変更ができること)
	回答ログを元にした分析レポートの作成等ができること。
時間帯別 シナリオ設定	開庁時間中と閉庁時間後に応じて異なる応答フローやメッセージを設定できること。
通話記録	通話履歴や利用状況を記録・管理できること。また、迷惑電話対策等で特定番号をブロック又は優先許可できること。 (日時ごとの受電件数、発信元番号や音声認識結果等の履歴を管理画面上でリアルタイムに確認できること)
	通話内容は自動でテキスト化(文字起こし)され、あとから内容を検索・確認できること。
	担当職員(管理者)は通話録音データやテキスト化ログにアクセスでき、必要に応じてCSV等でエクスポートできること。
辞書	独自の固有名詞(原課名、地域・地名、施設名)等に対応するための辞書登録機能を有すること。 また、システムの画面上並びに又エクスポート/インポート用データにて、手動で単語の追加、修正、削除等を実施できること。

基本要件(非機能)

	要件仕様_概要
可用性・性能	平日日中のピーク時間帯においても、同時多数回線の受電が可能であること
	音声認識・振り分け処理において、利用者が待たされない応答時間(数秒以内)を確保できること
	システム障害時には、自動的に有人対応へ切り替わるフェイルセーフ構成とすること
信頼性・継続性	通話・対応記録が欠損なく保存されること
	定期メンテナンス時でも代表電話が不通とならない構成とすること
	災害・停電時においても、業務継続を考慮しバックアップ構成を有すること
セキュリティ・個人情報保護	通話音声・文字起こしデータは暗号化して保存されること
	個人情報を含む通話データへのアクセス権限を職員ロール単位で制御できること
	外部クラウドを利用する場合、自治体情報セキュリティポリシーに準拠すること
運用	職員による運用監視が容易な管理画面を有すること
	応答シナリオや振り分け条件の変更が、(業務時間内に)迅速に反映可能であること
	実証期間中に必要な機器等(電話回線等)は、原則事業者側が提供すること