

2018年7月11日

東京都主税局のチャットボットによる問合せ対応の実証実験に参画 「主税局ホームページのコンシェルジュ」を実施

株式会社日立製作所(以下、日立)は、東京都主税局(以下、主税局)が実施するチャットボットによる問合せ対応の実証実験^{*1}に参画し、「主税局ホームページのコンシェルジュ」を2018年7月1日から7月31日まで実施しています。具体的には、都民が税に関する質問をチャット入力欄に打ちこむと、質問に応じた適切な回答を行うほか、詳細情報が掲載されている主税局ホームページ内のURLを自動的に返答するなど、チャットボットの実証を行います。本実証を通じて、税務分野におけるチャットボットの有効性や可能性を検証します。

^{*1}主税局報道発表資料(2018年4月25日)「チャットボットによる問い合わせ対応の実証実験を行います」

URL: <http://www.metro.tokyo.jp/tosei/hodohappyo/press/2018/04/25/08.html>

本実証は、東京都が提唱する東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の成功とその先の東京の未来への道筋を明瞭化するために策定された「2020年に向けた実行プラン」がめざす「ダイバーシティ」に係る事業の一環として実施されるものです。具体的には、情報バリアフリーや思いやりの心の醸成など、ソフト面の取り組みとして、チャットボットを活用し、税務分野において便利で分かりやすい相談の実現をめざします。今回の実証にあたっては東京都が公募を行い、「主税局ホームページのコンシェルジュ」の実証事業者に選定されました。

日立は本実証において、日立の「チャットボットサービス^{*2}」を活用し、都民からのチャットによる問合せに対して、東京都主税局内に蓄積されている業務ナレッジをもとに作成したFAQから適切な回答を自動的に返答するシステムをクラウド形態で提供しています。本サービスは、一問一答のFAQの対話方式をサポートし、自然な対話を実現するとともに、チャット入力で発生する言葉のゆらぎや類義語を同一語として処理し、回答精度を向上させていくことが可能です。

これにより、都民からの問い合わせに対応する窓口において、チャットボットによる24時間365日の対応や業務スキルに依存しないサービス品質の均一化を支援します。

^{*2}日立ニュースリリース(2018年6月27日)「AIを活用した学習機能により効率的な運用を可能にする「チャットボットサービス」を販売開始」

URL: <http://www.hitachi.co.jp/New/cnews/month/2018/06/0627.html>

日立は、今後も本実証の取り組みをもとに、他自治体への「チャットボットサービス」の幅広い展開をめざし、新たな価値創出や業務改革を支援していきます。

<実証イメージ>

- ・主税局ホームページに設置したリンクからチャットボットを起動する。
- ・入力欄に質問したいことを自然な言葉で入力すると、適切な回答を表示する。
- ・評価や意見を入力することも可能で、回答精度の向上など今後のサービス改善に生かすことができる。

HITACHI
Inspire the Next

主税局HPコンシェルジュ

タクちゃん 2018/07/02 11:58:29
タックス・タクちゃんのホームページコンシェルジュによるご案内です。こちらでは、都税に関する疑問について、役立つページをご案内します。質問はなるべく文章で、また、税金の種類(税目)等もご入力ください。なお、こちらにはお客様の具体的な情報(お名前、ご住所、電話番号等)は入力しないでください。ご利用前に必ず、こちらから注意点を確認してください。

不動産取得税について教えてください。 2018/07/02 11:59:35

タクちゃん 2018/07/02 11:59:35
「不動産取得税について教えてください」というご質問でよろしいでしょうか? 「はい/いいえ」でお答えください。

はい 2018/07/02 11:59:45

タクちゃん 2018/07/02 11:59:45
不動産取得税とは、土地や家屋を購入したり、家屋を建築するなどして不動産を取得したときにかかる税金です。詳しくは以下のURLをご確認ください。 http://www.tax.metro.tokyo.jp/shitsumon/tozei/index_f.html#q02

タクちゃん 2018/07/02 11:59:45
ご質問ありがとうございました。
チャットボット実証実験への取り組みについて、感想をお聞かせください。

評価できる 評価できない

評価できる 2018/07/02 11:59:54

質問を入力して下さい。 送信

「チャットボットサービス」のウェブサイト

<http://www.hitachi.co.jp/products/it/IoTM2M/bot/>

お問い合わせ先

株式会社日立製作所 社会ビジネスユニット 公共システム営業統括本部
カスタマ・リレーションズセンタ
URL : <http://www.hitachi.co.jp/pchannel-inq/>

以上