

チャットボットによる問い合わせ業務を拡大

～24時間365日 自動応答で利用者の検索をサポート～

市に関するさまざまな質問にお答えするため、夜間や閉庁日も含め、24時間問い合わせができる「総合案内チャットボット」を導入します。

これまで、新型コロナワクチン接種、税、選挙の3分野について対応していた業務範囲を拡大し、WebやLINEからチャットボットが24時間365日自動応答にて利用者の検索をサポートすることで、問い合わせへの利便性をさらに向上させます。

※ チャットボットとは、対話を意味する「チャット」と「ロボット」を組み合わせた言葉で人工知能（AI）を活用した「自動応答プログラム」のこと。

1 運用開始日

9月15日（水）午前9時から

2 利用方法

■ Webでの利用方法

- ① 市公式ホームページの右下にある「はっちお〜じ」をクリックする。
- ② 質問したい内容の選択、または文字入力をする。
- ③ AIチャットボットが自動的に応答。必要に応じて、市ホームページの該当ページ等へ案内する。

■ LINEでの利用方法

- ① 八王子市公式LINEアカウントのトーク画面を表示。
- ② トーク画面下段のリッチメニューから「チャットボット」を選択する。
以降は、Webの利用方法②③と同様。

<LINEの「友だち追加」がまだの場合>

ホーム画面右上の「友だち追加」を選択。「QRコード」で右の二次元コードを読み込みご登録ください。

