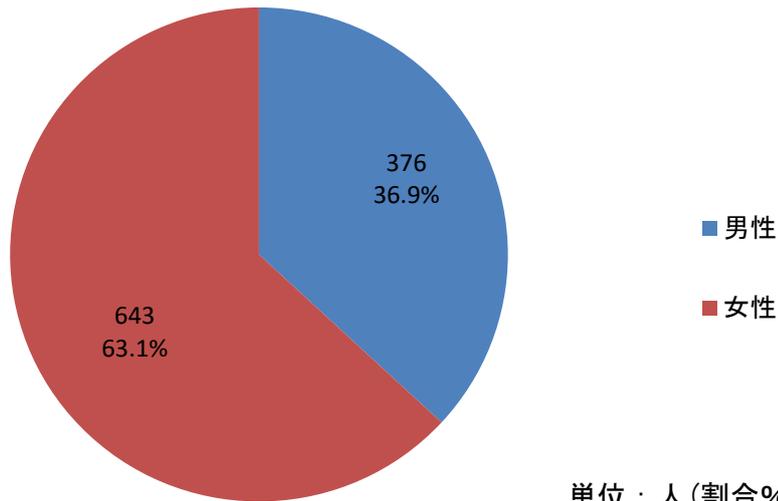


第13回eモニターアンケート 「AIスタッフ総合案内サービスについて」

実施期間
回答数

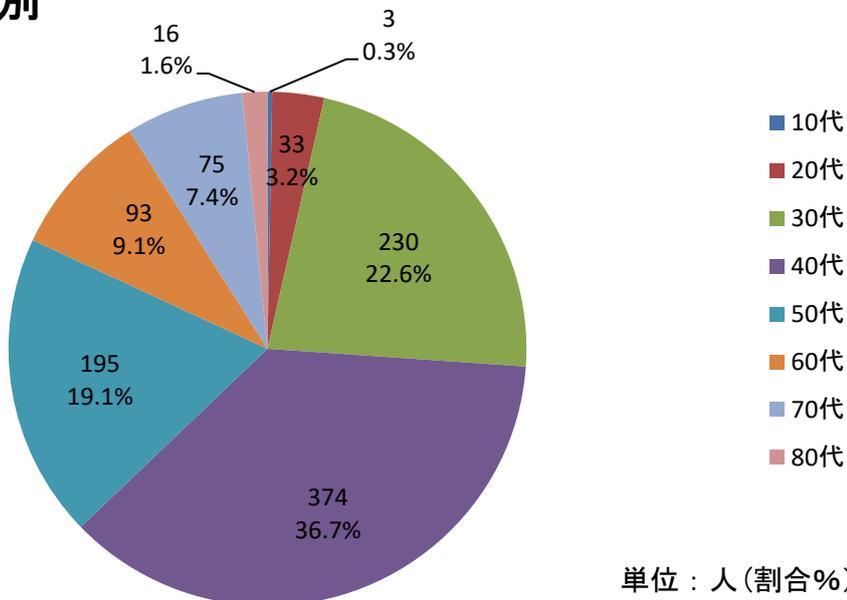
令和2年1月8日～1月15日
1019人

性別



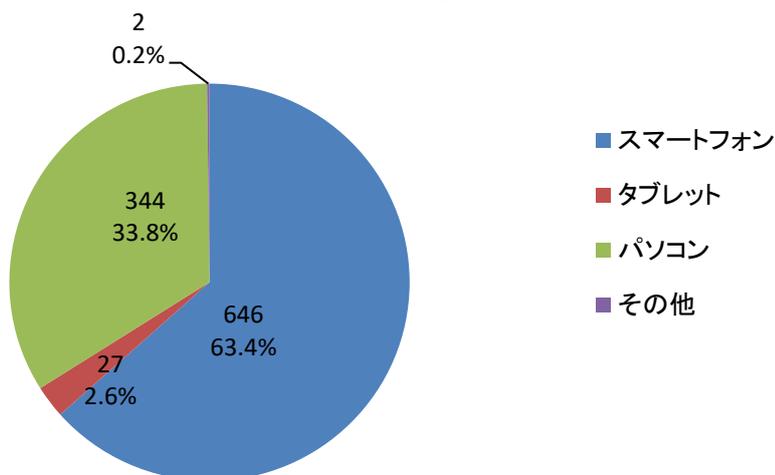
単位：人(割合%)

世代別



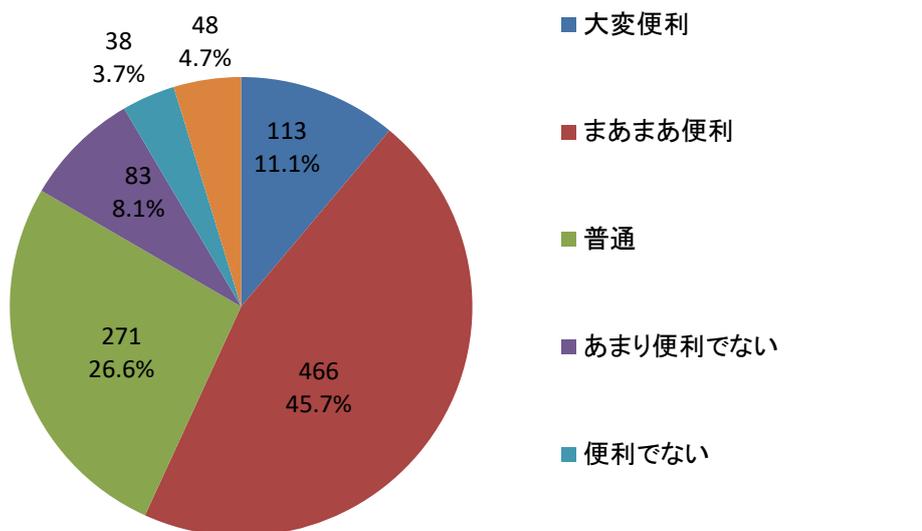
単位：人(割合%)

問1: 利用している機器



単位: 人(割合%)

問2: AIスタッフ総合案内サービスの感想

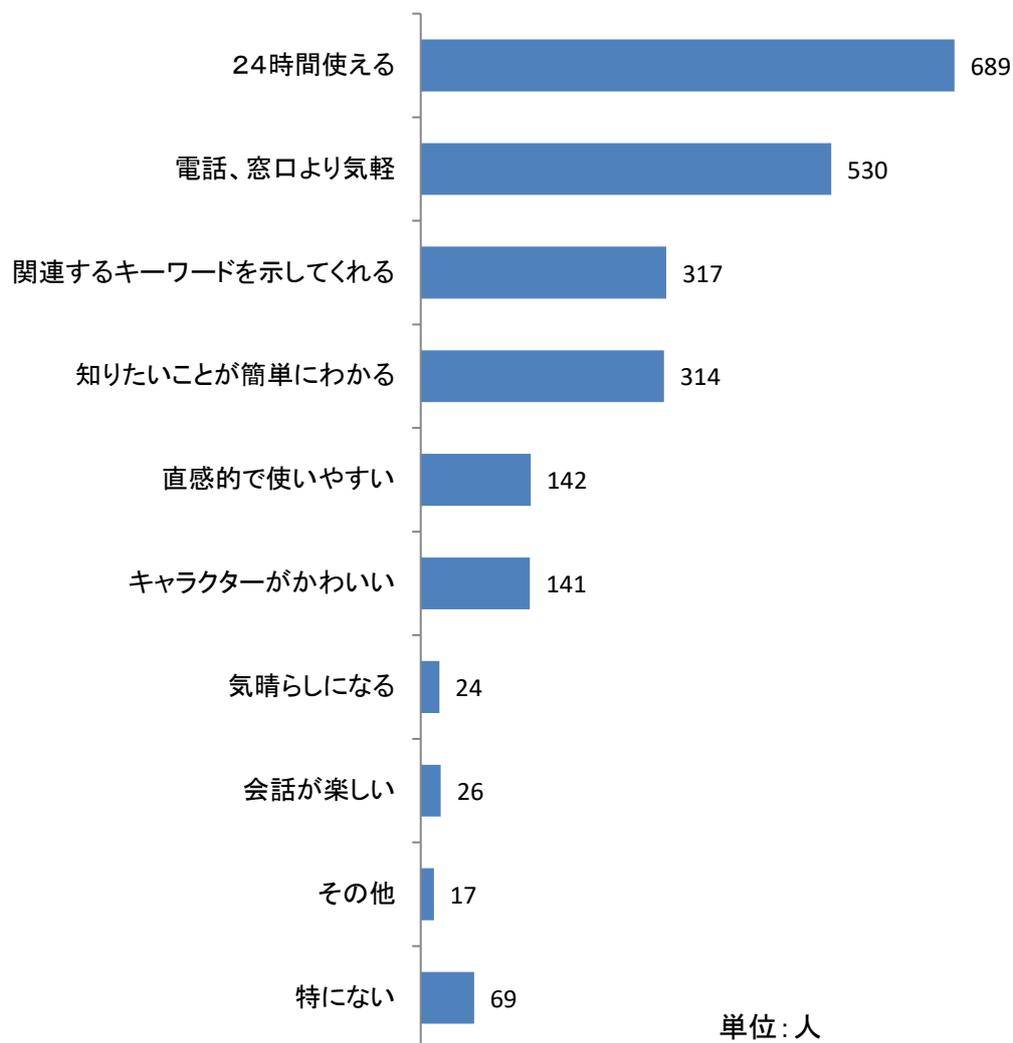


単位: 人(割合%)

【サービスを試していない・試せなかった理由】(抜粋)

- ・時間がない
- ・良く理解出来ない
- ・よくわからない
- ・試してみたが途中でわからなくなり辞めた。
- ・興味がない、扱える自信がない
- ・何度も打ち直し結局ダメでした。
- ・面倒に感じた
- ・怪しく思えたので。
- ・画面が出なかった
- ・ネット環境が悪かったのか動かなかった

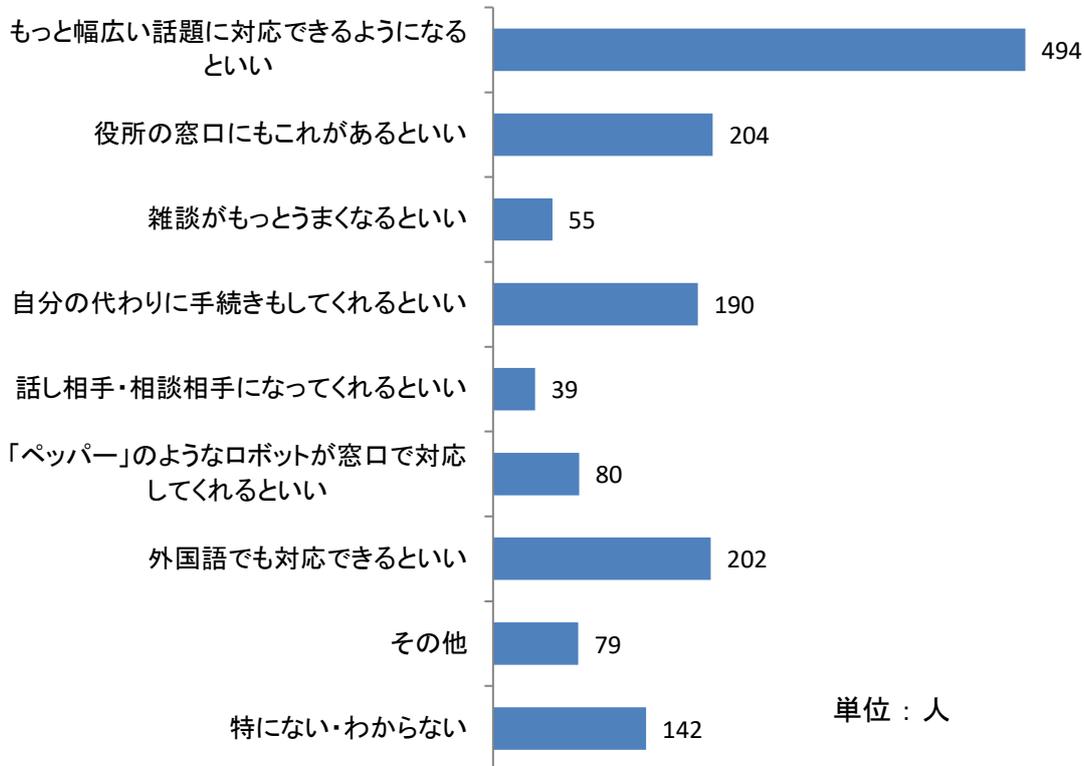
問3: サービスを試してみて良いと思った点(複数回答)



【その他意見】(抜粋)

- ・特に良いとは思わないが一つのアイテムとしては有った方が便利かな?
- ・ホームページからよりも探しやすい
- ・回答が早い
- ・正解でなくとも近い答えに導いてくれる

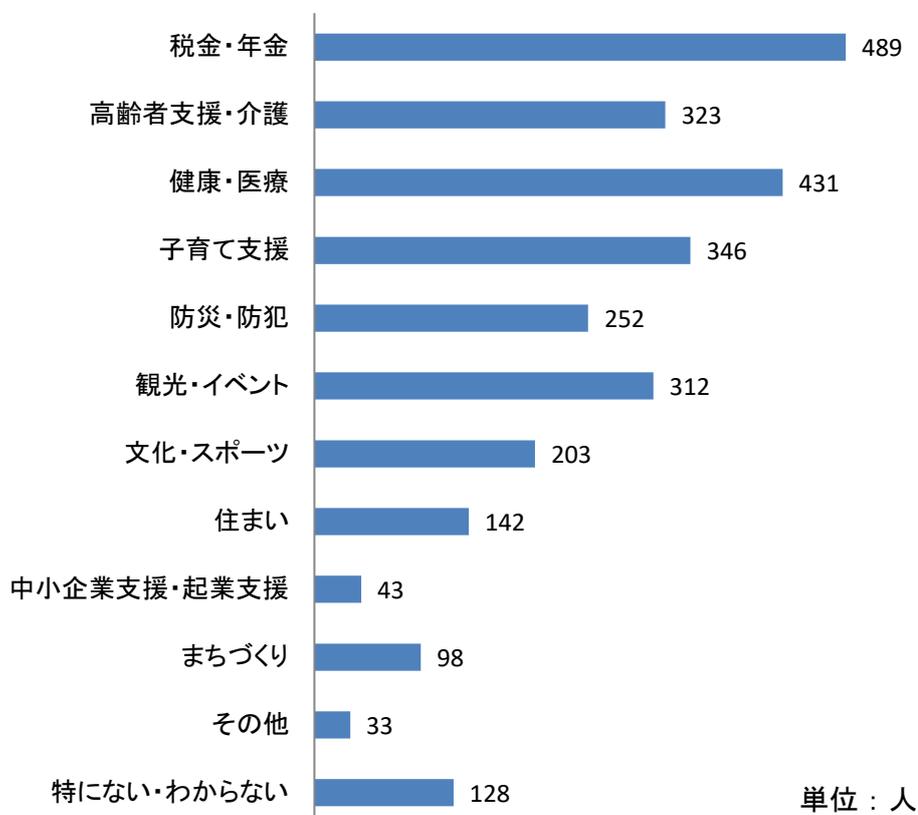
問4: サービスを試してみても改善した方がよいと思った点(複数回答)



【その他意見】(抜粋)

- ・本当に知りたい情報には答えてもらえない
- ・1度質問したあと別の質問するには上まで戻るようなので面倒
- ・(ゴミ分別の場合)分別サイトに飛ばすのも良いが直接答えをくれるとさらに簡便でよい
- ・もっと簡潔にしてほしい
- ・文字数が多すぎて見にくい
- ・的外れな案内になった。ないならないで該当なしにすれば良い
- ・ゴミの出し方をたずねたが、従来のPDFページがリンクされただけで全く意味がないと思った。
- ・精度がいま一つ。ゴミに関しての間に幼稚園関連が出てきた。
- ・複雑な内容に対応できるとよい
- ・関連のページを検索したから後は自分で調べてっていうだけなら、普通の検索エンジンを使えば事足ります。
- ・質問にもっとピンポイントで答えてほしい
- ・文字が小さく読みづらい、キャラクターの名前が分かりにくい
- ・音声対応かわかりませんが、いろんな方が気軽に利用できるサービスであってほしい
- ・音声で対応できるともっと使いやすいと思います。
- ・質問例があるといい。長い文章は、回答が難しそうなので。
- ・回答がどこから持ってきた文章っぽいので、分かりやすく馴染みやすい言葉にしてほしい
- ・リンク先の提示が多い、ヘルプに近い
- ・回答がわからなかったら、後で回答が来るようにしてほしい
- ・AI回答の履歴だけでなく、質問の履歴も残ると良い。
- ・行くべき窓口を教えてくれると便利
- ・連絡先、例えば電話番号なども記載されてるといい
- ・お年寄りなどは、入力できないのではないかな

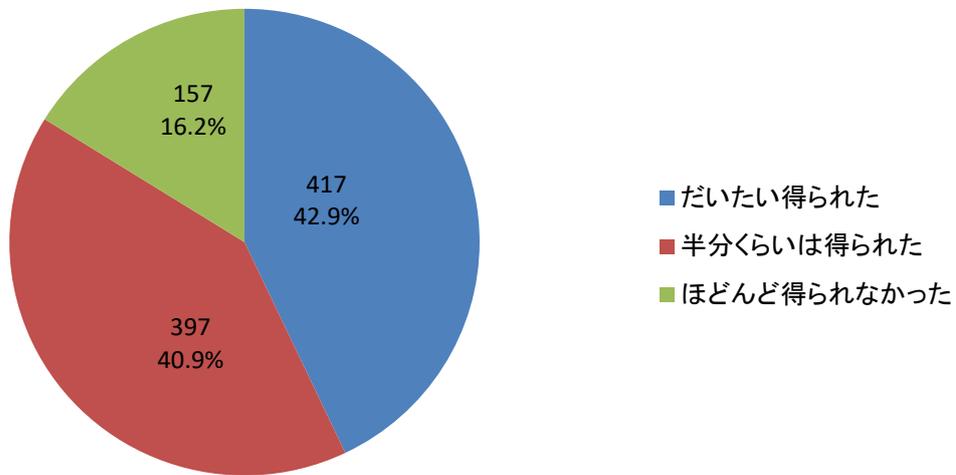
問5: サービスを試してみて、より充実するとよい と思う分野(複数回答)



【その他意見】(抜粋)

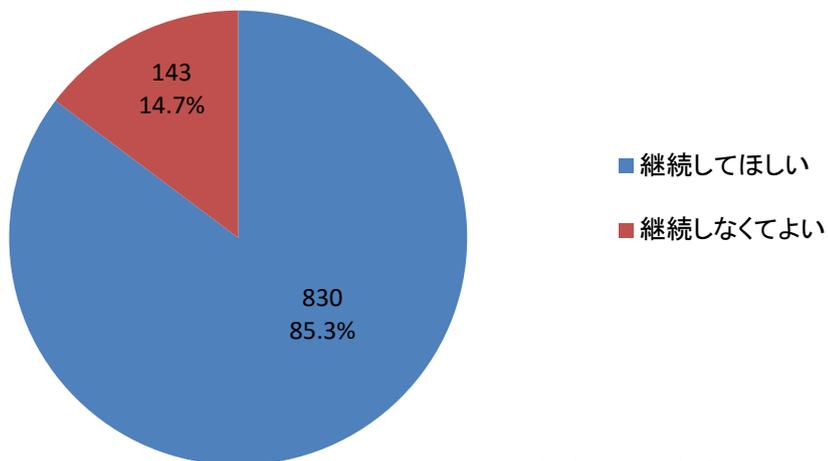
- ・補助金申請関係
- ・施設(エコランドやクリーンセンター)の使える時間帯等
- ・帳票発行(住民票、戸籍抄本等)
- ・相談者にあった市の施策、施設、行事など
- ・ゴミの分別
- ・雑草や野良猫の相談
- ・細かいことへの回答がない
- ・リンク先のHPのリンク切れがないようにしてほしい
- ・全ての項目について、逐次バージョンをアップして欲しい
- ・色々な困り事の相談などの案内
- ・市民活動
- ・園について 療育について
- ・環境
- ・消費生活相談
- ・若い人向けのサービス
- ・役所での手続きのしかたをわかりやすく説明

問6: サービスを試してみても、ほしい情報は得られたか



単位：人（%）

問7: AIサービスの今後について



単位：人（割合%）

問8 自由意見（抜粋）

スマホ利用者はすごく便利になる。一方、スマホを使わない老人のケアも進めて欲しい。
AIに質問出来る人なら、AIを使用しなくても市のHP等でわかる情報ばかりだと思う。調べてもわからない事に答えて欲しい。
AI 実証実験を実施していることを知らなかったのもっと広く宣伝活動して欲しいと思った。
24時間気軽に質問できるので大変よい。細かい質問にも対応できるといいですね。ただ、担当者も機械任せになって、AIに聞いてからにしてください となってしまいかも。
AIで対応可能なのは、簡単な内容の質問だけなら、あまりこのサービスの必要性を感じられない気がする。いっそ、『総合案内サービス』という方向より、ゴミ出しで迷ったときに検索するアプリとして進化させてみては？ 現状の「ごみだす」は文字の羅列だけで判りにくい。電話だと、時間外には清掃事業所に問い合わせは不可能。AIの対応なら時間外の対応も可能となるし。（解決できない場合は最終的には電話で問合せ） AIとの会話に、「こういうゴミのことでしょうか？」と具体的な写真を表示した返事があれば、回答に辿りつきやすくなるはず。
24時間、どこからでも情報が得られるのは非常に便利だと感じます。是非、活用できるものにしてもらいたい。窓口業務の負荷削減にもなると思う。クレマーも減るのでは？
視覚障害のある方には音声で対応するものがあるとよいと思います。パソコン環境にない方には、使ってもらえないので、そこをどう対応していくのが課題になるのではないのでしょうか。ただ、人的労力をかけずに解決できるものは、AIで対応していくというのはよいことだと思います。
たくさんの質問に答えられるようになれば、24時間使えて便利だと思う。
このサービスを導入することによって、役所の省人化が進むことを期待する。
市のホームページのトップに目立つようにあったら、カテゴリーから選ぶよりも早く目的の情報にたどり着けるかもしれない。文字を入力するのが大変な人には有効だと思う。窓口を設置するならば、音声に対応したほうが使い勝手がよさそう。英語以外にも、使用人口が多い言語に対応できれば、通訳さんの負担軽減に繋がるかも。
ホームページとの違い、使い分けがイマイチわからない。
窓口で聞くほどのことではない内容は気軽に答えを知ることができて良いと思う。しかし、若い人でも的確な答えを得るためにどのように質問したら良いのか悩むので、慣れていない人にとって使いこなすのは難しいと思いました。
何回かやり取りする事によって、AIが学習すると思っているので、試してみたい。しかし、今回試したものは、ネットで検索するより、レベルが低かった。ネット検索よりは、使える様になって欲しい。
実証実験段階だからなのか、どの程度の質問に対して答えが返ってくるのかがよくわからず、ほしい回答は得られなかった。もっと学習してスムーズな回答が得られるようなら導入してもいいのかもしれないが、今の段階では必要ないと思う。
新しくサイトに作るのもいいですが、LINEで同じ様なものがすでにあるので、そちらでも対応可能になると助かります。どちらにしても、ネットから探すよりも楽で良いと思うので、出来たらとても嬉しいシステムだと思います。
わからないことをホームページで調べるよりも、窓口で直接聞いて教えてもらう形に近く、よりわかりやすいように感じました。今後、頻繁に使用したいです。
安城市のホームページは堅苦しいので、何かを調べる時に面白いとは思えない。AIスタッフとの対話形式で調べることができれば面白いだけでなく、自分の話し相手になってくれているようで孤独感が紛れる。しかしAIスタッフがいつでも的確に答えてくれるとは限らないし、余計なことまで答えてくれると肝心なことを忘れてしまう。それに安城は豆腐の名産地ではないのにキャラクター名が「しつぎおとうふ」というのはおかしい。私は面白みがなくても良いので、堅苦しい市のホームページで調べたいと思う。
良いサービスだと思うけど、スマホとかパソコンがあまり得意でない人へのサービスも並行して行う必要が有ると思います。
ゴミの分別早見表をよく利用しますが、探すのが大変なので、ゴミの名前を入力するだけで処分方法を答えてくれるようなサービスがあるといいと思います。AIを試したところゴミの項目があったので期待しましたが、結局ゴミの分別早見表のページを案内するだけだったので、残念でした。
窓口にお問い合わせが必要という回答が表示されたときに、電話番号だけでなく窓口番号、例えば、「本庁舎1階3番窓口へ問い合わせください。」といった情報があればより便利だと感じました。AIサービスが絶対に必要だとは思いませんでしたが、これの導入により窓口対応や庁舎の受付対応などの人件費が削減できるのであれば、導入を進めるのも良いかと思います。

とても良い取り組みだと思います。日々のメンテナンスは大変かと思いますが、情報が古くならないように維持して頂けることを期待します。
使えるかは不明ですが、お年寄りの方も使える、お年寄りの方のスマホでも使える身近な存在になると良い。アプリまではいかないが、スマホホーム画面にブックマークの形で保存できるアプリみたいに身近になるとより活用ができそう
市役所内の手続きだけでなく、公的手続きについて、該当施設・部署の案内ができるの良いと思う。(たとえば免許の更新や、保健所関連等)
リサイクルやアンフォーレについて聞いてみましたが、的を得ない回答が多かったです。まだまだ学習中だと思うので、現段階ではこれくらいなのかなと思いました。学習量が増えて、使い勝手が良くなれば、利用する価値が上がると思います。
基本に沿った回答しか答えられませんので、簡単な手続き等のサービスに利用は良いと思う、複雑な問題になると、疑問が生ずる。
分からないことがある時、電話をかけたり市役所にわざわざ行くのは億劫なので、とてもいいサービスだと思います。しかし今でもホームページなどで、情報を探せるのでなくても困らないと思います。少し文章を読むのがめんどくさかったです。
まだまだ、初期段階の内容だと思います。まだ、ネットの質問コーナー段階。実験を重ねて、より内容が深まるよう期待したい。いま、話題の事象だし。
簡単な疑問ならこれで解決できそうだった
複雑な内容とか探しても出てこない事は窓口か電話になるけれど、その前に気軽に探せる点が良いかと思いました。他の企業のお客さん窓口でも似たようなサービスを使った事がありました。電話せずに済みましたので、便利でした。
堅苦しくなくて、質問しやすくていい感じです。
安城市のホームページに掲載されている質問と回答とあまり差がないので、音声入力、出力サービスはいかがでしょうか？高齢者にもできるように。
関連するHPに誘導するだけなら、検索して自分で調べる。AIが成長してきたら、より細かい質問に対応でき、かつ、チャットに誘導できるようになると良いと思う
AI回答案だけでなく、質問者が使いたいであろう、または関連する可能性がある専門用語キーワードを10~20個位列挙したものが表示されると、質問者の試行錯誤回数減に役立つと思う。
関連する項目をたくさん表示したほうが良い。(市役所のHP内検索のように)
分かりやすく、使いやすいので是非実施してほしい
人件費削減のためには、広く活用すべき。ただし、スマホ等が使えない人への対策は必要
市内の対象者が幅広く使えるように運用していただきたいと思います
質問が解決できなかった時に自動的に問い合わせ画面や電話ができるポップアップが出ると嬉しい。もしくは、該当する施設マップなどが出てきてもらえると調べる時間のムダが省けます。
しつぎおとうふ。名前が可愛い。質疑応答のもじり?忙しい?とか性別を聞いたけど回答に遊びがない。名前を遊び心で付けたなら、そこそふるった答えがあるといいなあ。
2020 5Gサービスも開始されるとの報道を見て安城市でもこれから5Gを活用した市民サービスを期待しています。
初めてだったので心配でしたが、思ったよりも簡単に操作ができたので、このようなサービスがあってもよいと思う。
未来の市政に必要な分野にいち早く着手される姿勢に期待と安心をし応援の気持ちが湧いてきます。益々皆さん頑張ろうね
積極的に進めて欲しいと思う。IT化の流れを受けて市も積極的にサービスの向上と効率化を推進して欲しい。出来れば文字入力ではなく、音声入力を使い易いと思った。文字での対話は雑談が煩わしく感じる場合もあるので、音声での対話の方が良いと感じた。
役所の窓口AIを導入し、パソコン・・・等の設置ご検討の由、時代にマッチした大変良いことだと存じます。本件の中で2点お願いがございます。1. パソコンとプリンターを同時に設置して頂き、資料を持ち帰られると更に便利かと存じます(用紙代は利用者の負担とする)。2. ご高齢者の中で、最近のデジタル機器の使用は苦手とする方の多い事を考慮した時「話すロボット」なれば喜んで受け入れて下さるのではないかと感じました。宜しくご検討お願いします。
堅苦しくない雰囲気好感が持てました。読みたくなるわかりやすい内容を希望します。キャラクターや絵、色目、言葉等で印象が変わるので、優しい暖かみのある情報をお願いします。
今後のこのシステムの充実を期待しています。
このサービスが始まる場合、使ってもらうための、認知活動が重要と思う。図書館のサービスもこのような感じにすれば、図書館の活用者が多いので広まりが早いかも知れない。

キャラがかわいく応答もわかりやすいが、「こちらをご覧ください」と既存のサイトへのリンクが多いので、AI上で質問になるべく答えて貰えると嬉しい。
簡単に検索できるので、とても良いと思います。
例えば、国民健康保険では、回答がありませんでした。市役所の各窓口の検索は全てヒットした方が良いです。最後に、画面のフォーマットは、グリーン色であり目が疲れにくく、操作性は良いです。
回答ができなかった質問を職員の方が学習させていくとより進化すると思います！
新しいことに挑戦することは素晴らしい どんどん市民の意見を取り入れて マニュアルなど改善してください
こういう所を充実させれば、市の職員さんたちの仕事はもっと楽になり、より良い市民サービスが実現されると思う。安城市単独でなく、周辺の市と一緒にやれば、効率的だと思う。
AIですと心がなく冷たい印象を持ちます。市役所の職員の方は対応が良い方もいますので、一度に疑問に感じたことも聞きやすいですし、すぐ対応していただけますが、AIですと、どうでしょうか？時間短縮や便利なこともあるかも知れませんが、簡易的なことのみでしたら、職員の方の負担も減らすことになるのでよいかも知れませんが、いろいろとAIに求めるのは、不安もありますし、いかがなものかと思えます
利用できる人には利用してもらい、それにより余裕のできた職員の方にはIT弱者に対して、より丁寧で親切な対応に費やす時間を増やしてほしいと思います。
市がやっている相談がほとんどが平日の昼なので、働いてると有給を取らないと受けられない。このサービスで夜などにも受けられるといいなと思います。
まだまだ未熟で参考程度と思います。結局のところ窓口に足を運ぶことになるのかな。予備知識で窓口業務の軽減に繋がれば、それもあかな。
市民への周知がうまくできれば、便利に利用できそう。AIに学習させて、精度を高めてほしい。
スマホに慣れている世代にはとても便利で使いやすいです。このような機能を最も活用してもらいたい年配の方、外国の方も簡単に使えるような工夫が必要だと感じます。
小さいお子さんのいらっしゃる家庭向けに、作ってほしいです。気軽に相談できる窓口があればよいと思います
AIと会話しても暖かみは感じられない。雑談などいらないので、必要な情報だけを簡潔に教えてほしい。
若い世代は気楽に使えて良いと思います。逆に高齢世代は触りもしないと思うので、無理に使わせようとはせず、これまで通りが良いと思います。世代が回ってくれば、だんだんシフトしていくと思いますので、本機能のPRは若い世代に向けて行うと良いかと思えます
ゴミは、捨てたいものの名前を入れると、捨て方をリンクへ飛ばすのではなく、チャット内で回答して欲しい
生活のヒント(節約、節税対策等)や、最近の苦情で多いもの等、雑談的な内容もあると、AI検索するかも？です。利用してみて、結局は役場に行って話を聞いた方がすっきりするな、と思いました。
これにかかわらず、いろいろチャレンジしてみてください。
市内でちまちまやるより、近隣の市町村と連携して各地域のイベントなどの情報をニーズのある人へ回答、発信できるといいです。
いい発想だと思いました
とてもいいシステムだと思いますが、スマホなど持っていない高齢者もいるので、スマホ以外でもアクセスできる場所を作ってあげたい。銀行や病院などでも使用できたらいいのではないのでしょうか。
AIに対応できない場合はすぐにスタッフに連絡できるシステムとしてもらえるといい。(勤務時間内に限るが)
このサービスを使いこなせる人は多分、サービスが無くても得たい情報を自分で仕入れられると思う。いかに幅広い層の人が使えるかが課題になりそう。
質問事項にも答えてくれたり便利だと感じましたが、人相手ではないから、細かいニュアンスまではくみ取ってもらえない場合もあるかな・・・と、思いました。しかし、便利だとは思いました
大変に便利だと思います。ぜひ実用化して下さい。
非常に使いやすいと思いました。特に24時間対応なのが助かります。ただ、パソコンからの閲覧のためスマホからの閲覧状況の確認がとれなかったため、その点が気がかりなのと、高齢者には少し厳しいかもと思いました。

<p>キャラクターが可愛く癒されました。知りたい情報をより深く理解することができ満足しました。このサービスを利用した後、もしわからない部分があれば電話対応や窓口対応で確認すれば充分に必要な情報が手に入りそうです。</p>
<p>LINEみたいで使いやすいと思いました。</p>
<p>良いサービスであり早く実施してほしいです。</p>
<p>直接ダイレクトに質問をしても回答がいくつかありました、と結局そこからまた探さないといけないので、市のwebサイトで検索してもさほど変わりはないと感じました。直接音声同士で対応できれば知りたいこと、言いたいことがスピーディーに伝わるのかな?と思います。</p>
<p>そのものズバリのキーワードが出てこなくてイメージやうろ覚えの単語で聞くとうまく回答を得られませんでした。似たことばや間違いやすいものなどの精度がもうすこし上がると使いやすいかと思えます。具体的に調べたいことがわかっている場合はAIを使わなくても検索で普通に使えますので</p>
<p>とてもいいサービスだと思います。ある程度のことが市役所の開いてる時間でなく、夜中でも対応してくれるのがいいです。</p>
<p>分かりやすいので是非普及できるようにしてほしい</p>
<p>気軽に聞けて、役所としても負荷が減るのでWin-Winと思います。外国語対応や、聴覚障害の方など発話による意思疎通が難しいとより効果的。一方で、ITリテラシーが必要なので高齢者の方などは難しいのでは、と思います。もうちょっと、曖昧検索ができたり、そもそもですが、安城市のHPには情報が少ない、分かりにくいと思っていたので、デジタル情報を増やしてほしいです。</p>
<p>とにかく税金の無駄遣いにならないようにしてほしい。紙媒体等で既に分かるような情報をわざわざこのシステムにも載せる必要はなく、本当にかゆいところに手が届くようなサービスが行えるのなら継続してもよいが、ありきたりの情報しか垂れ流せないようなサービスは税金の無駄遣いである。本当に気をつけてほしい。</p>
<p>経験的にあまりチャットボットを有効に活用できなかったことがないため、残念ながら有効性はわかりませんでした。ただ、操作した感触では思ったよりも多くの回答が得られ、かつキャラクターも可愛かったのが好印象でした。ただ、「アンフォーレ」と入力した際に回答が出なかったのが、市の施設には対応できるようにした方が良いのではないかと感じました。入力フォームは、常に画面下に固定されている方が操作性が良いと思いました。(現状はスクロールで隠れてしまう)</p>
<p>現段階では満足できるものではないが、AI(人工知能)技術は、急速に進歩しているので今後、期待できるものになっていくと思われる。</p>
<p>色々質問してみましたが、勉強しておきます。先輩に聞いておきます。と、回答が無かった。もう少し開発が進んだ状態で、試験運用を始めた方が良かったのでは?ユーザーインターフェースは、最近よく見るLINEタイプのものだけど、使いやすいと良いと思いました。</p>
<p>最近似たようなサイトを見かけることがあるので私は、使用に抵抗は有りませんでした。これからの人には向いていると思います。AIの学習機能により内容も充実していくでしょう。</p>
<p>こんなサービスもあっていいかなと思います 思ったよりおもしろかったです</p>
<p>良い試みと思います。音声対応ができと尚良いです</p>
<p>キャラクターがいて質問しやすい</p>
<p>もう少し質問を読み取る能力を高めてからにしてほしい</p>
<p>安城市HP全体を使いやすくするように継続的に点検、改善してください</p>
<p>少ししか試していないのでわからないが、私が質問した事に対する回答は市のHPへのリンクを参照くださいという内容でした。それならHPを調べればわかるので必要ないのかなと感じました。もし独自に分析集計した内容を教えてくれるのだったら価値があるなあと思います。</p>
<p>若い人に受けると思う。高齢者の方にも使いやすいかも。</p>
<p>AIなので学習で今より、質問の内容をよりよく理解できるようになるとは思いますが、現在はまだまだ質問を理解してもらえません。たぶん質問をたくさん受け付けることで進歩していくのだと思います。このあたりのことを市民の皆さんに知ってもらうようにすることが大切だと思います。</p>
<p>市役所の入り口で場所の案内とかもしてくれるといいと思います。</p>
<p>市役所が開いていない時にも知りたい情報が簡単に得られて便利だと思う。</p>