

実証概要

設定した解決したい課題

建築基準法関連の電話等での問合せ対応業務を行っており、問合せ回答では記憶で答えることはなく、必ず根拠となる法律の条項や事例集等の資料を参照し、根拠を示して回答する必要がある。このことから、問合せ都度、資料検索作業が発生するため、検索時間を短縮できれば迅速な回答が可能になる。

解決の方向性（実証事業者との協議結果）

全文検索ツールを用いて、建築基準法等の関連資料から必要な情報を瞬時に網羅的に提案するシステムを構築する。

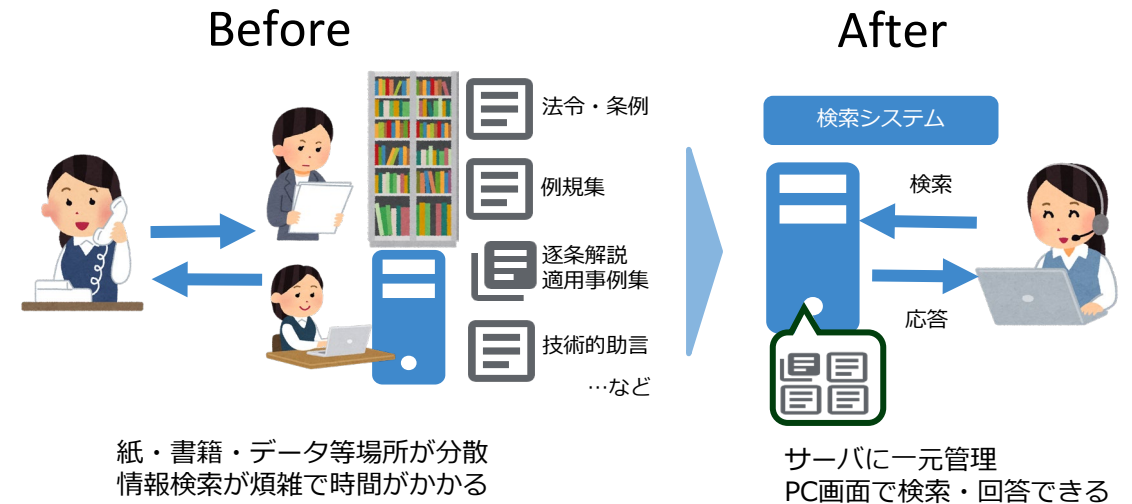
<検証項目・KPI>

- ・電話問合せ業務でのシステム利用による問合せ対応（相談回答時間の短縮114分以下：現在は115分）

試行運用の概要

<方法> 当該システムを利用し問合せ回答までの相談回答時間（※）の削減効果を計測する。
システム運用前の相談回答時間は平均115分。※受電後から回答するまでの時間

<期間> 2024年9月26日～11月30日



工夫したポイント

- ✓ 資料の検索率向上のため、PDF分割ツールを作成し各資料30ページを目安にファイルを分割した。
- ✓ 検索ワードや閲覧履歴はランキング形式にしてポータル画面を集約し、アクセス頻度が高い情報は、すぐにアクセスできる仕組みを構築した。

実証実験の評価及びKPIの結果

- ✓ 今回開発したシステムにより建築基準法関連の問い合わせ対応時間が約60%の短縮効果が確認された。
- ✓ このほかにも、文書の管理や建築基準法の運用検討に利用できるなど、システム導入による業務改善、効率化が図られる可能性が示唆された。

<KPIに関連する結果>

- ・システム導入後の相談回答時間は平均46分（N=18）
- ・相談回答時間は115分→46分（約69分の時間削減）

導入に向けての課題と解決策

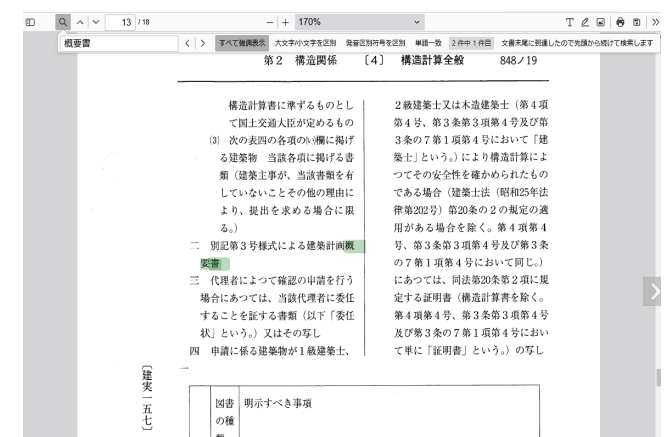
- ✓ 検索結果からの対象ファイルピックアップ効率化（検索結果をフォルダ順に改良することで、書籍毎に一覧表示ができるため対象ファイルを発見しやすくなる可能性がある。）
- ✓ 今回の試行運用では採択企業内の環境に当該システムを構築した。対象ファイルの更新等によるバージョン管理の容易さを勘案すると、本導入においては県庁内の環境上にシステム構築し、庁内のファイルサーバーと接続する調整が必要になる。

検索結果一覧



全文検索ツールを用いて、建築基準法等の関連資料から必要な情報を提案するシステム

ファイル閲覧



検索からファイル閲覧が早くなり、問い合わせに早期対応ができる