

公用車の使い方や事故発生時の対応をわ
かりやすくしたい！

実証実験報告書

一般社団法人地域DX支援センター
×
財産管理課

目次

- 1. 実証実験の概要
 - 背景・目的
 - 対象となる業務の全体像
 - 目標・KPI
- 2. 実証実験の結果
 - KPIに関連する結果
 - 工夫したポイント
- 3. 課題と今後の展開
 - 導入に向けての課題と解決策
- 4. 参考資料
 - 成果物（制作物）紹介
 - サービス/システムの紹介

1. 実証実験の概要

背景・目的

県の職員は、業務で公用車を利用する機会がある。

- 職員が事故を起こした際は、決められた事項を記載する報告書を作成して報告することが求められている。

しかし、公用車を利用する職員にとって、事故発生時の対応や使用時の注意点などがうまく把握できず、公用車の適切な利用が徹底できていない。



公用車の使い方や事故発生時の対応をわかりやすくしたい！

対象となる業務の全体像

公用車利用の疑問

定時後だけど駐車場は
どうやって入るのかな？

高速道路は
利用できるかな？

どこで給油したら
よいだろう？



公用車による事故時の対応

事故をして
しまった！
どうすれば？

- ・事故処理
- ・情報収集
- ・書類作成



目標・KPI

ツール導入の目的

公用車利用に関する職員理解度の向上

⇒適時適切な対応を財産管理課への直接問い合わせを介さずに実現できている状態

KPIカテゴリー	評価対象	検証内容		計測方法
システム評価	ポータルサイト	調べたい情報にたどり着くか	サイトの見やすさ	アンケート
	AI電話	AI電話の回答精度	ポータルサイトとの併存意義 (AI電話の必要性)	システムデータ アンケート
ユーザー評価	理解度	システムを利用することで、公用車利用の疑問がなくなっているか		アンケート
	利便性	直感的に操作できるか	サイトの操作性	アンケート
結果を知るまでの時間が早い		公用車乗車時に使えるメリット		
業務改善	事故速報作成	事故発生時に現場で入力した情報をPDFとCSVで出力。出力内容を参考に、帰庁後にWordで作成する事故速報を作成を完結にする。 事故時情報を現場で入力するため、事故速報の内容を忘れてしまうことを防止できる。		実利用 シミュレーション

2. 実証実験の結果

KPIに関連する結果①

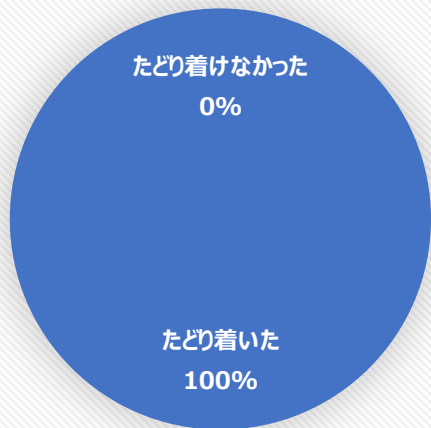
ツール導入の目的 公用車利用に関する職員理解度の向上
⇒適時適切な対応を財産管理課への直接問い合わせを介さずに実現できている状態

KPIカテゴリー	評価対象	検証結果		計測方法
システム評価	ポータルサイト	回答到達度：100%		アンケート
	AI電話	AI電話の音声認識の精度：100% AI電話による回答精度：100%	AI電話の必要性を感じた：100%	システムデータ アンケート
ユーザー評価	理解度	システムを利用することで、公用車利用の理解度があがったか：80%		アンケート
	利便性	車内から公用車利用の確認ができることを便利だと思いますか：100%		アンケート
	直感的に操作できましたか：80%			

KPIに関連する結果②

システム評価（ポータルサイト・AI電話）

システムを利用することで、調べたい情報にたどり着きましたか。



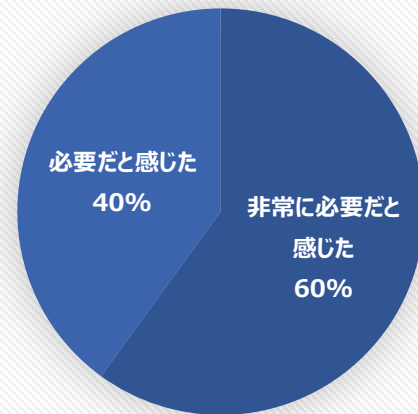
■ たどり着いた ■ たどり着けなかった

電話による問い合わせの返答は適切な案内でしたか。



■ 適切な案内だった ■ 適切な案内ではなかった

AI電話による問い合わせは必要だと感じましたか。

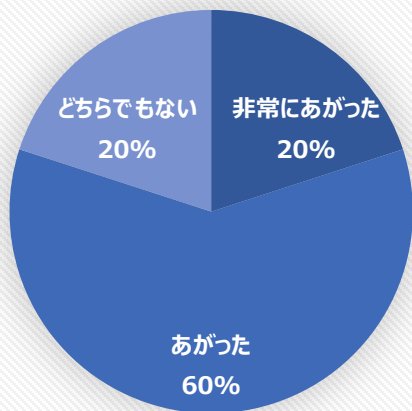


■ 非常に必要だと感じた ■ 必要だと感じた
■ どちらともいえない ■ 必要だと感じない
■ 全く必要だと感じない

KPIに関連する結果③

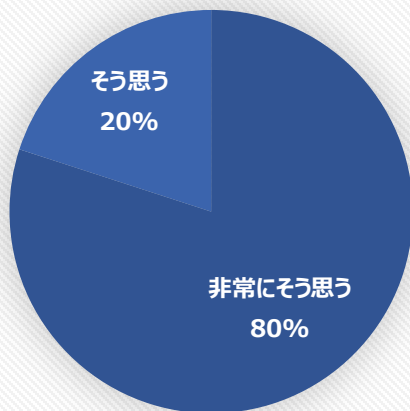
ユーザー体験

本システムを使って、
理解度はあがりましたか



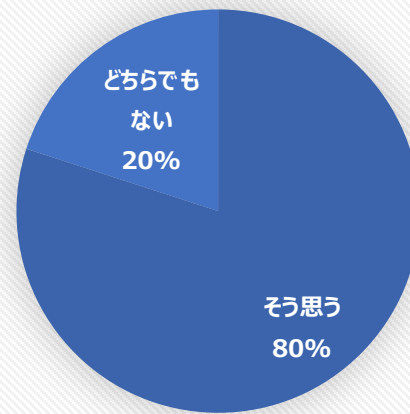
■ 非常にあがった ■ あがった
■ どちらでもない ■ あがらなかった

車内で公用車利用の確認が
できることを便利だと思いますか



■ 非常にそう思う ■ そう思う ■ どちらでもない
■ そう思わない ■ 全くそう思わない

本システムは直感的に操作
できましたか。

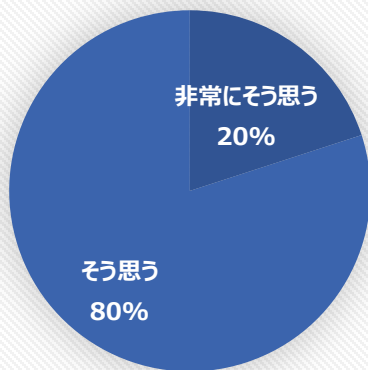


■ 非常にそう思う ■ そう思う ■ どちらでもない
■ そう思わない ■ 全くそう思わない

KPIに関連する結果④

その他

今後、このようなポータルサイトが導入された場合、利用したいと思いますか。



■ 非常にそう思う ■ そう思う ■ どちらでもない
■ そう思わない ■ 全くそう思わない

自由コメント

- 使いやすいと思いました。
- 音声認識は画期的だと感じました。

まとめ

- ポータルサイトにより、調べたい情報がすぐに確認でき、公用車利用の理解度が向上
- 問い合わせの対応には、AI電話によるポータルサイト案内という手法も有効

工夫したポイント

公用車利用ポータルサイト

- 公用車利用の疑問点が解決できるよう、公用車利用の情報を掲載したポータルサイトを提供

公用車ヘルプデスク

- AI電話による公用車ヘルプデスクを提供することにより、電話での問い合わせにも対応

事故発生時の対応

- スマホからフォームを開いた時点で、日時、場所が自動で入力
- 必要な情報が入力されていない場合にエラーメッセージ表示

3. 課題と今後の展開

導入に向けての課題と解決策

AI電話システムのコールセンター化

公用車利用時の問い合わせを財産管理課ではなく、AI電話システムへ一本化



公用車利用に不明点のあるすべての利用者がAI電話を利用



AIが対応できない案件は、財産管理課に電話転送される

- 財産管理課に転送された**対応できなかった問い合わせのログを取得**できるため、ポータルサイト未掲載の情報を更新する気づきに利用できる。
- AIは**事故の問い合わせの場合は必ず事故報告フォームのリンクを提供**するため、事故報告フォームの周知不足という問題は解消される。

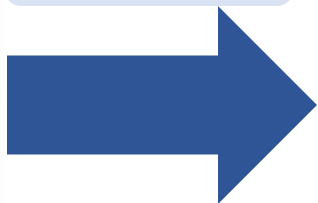
4. 參考資料

成果物（制作物）紹介

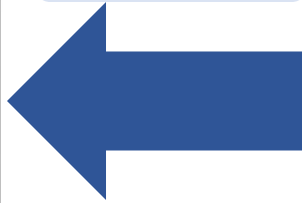
公用車ポータルサイト



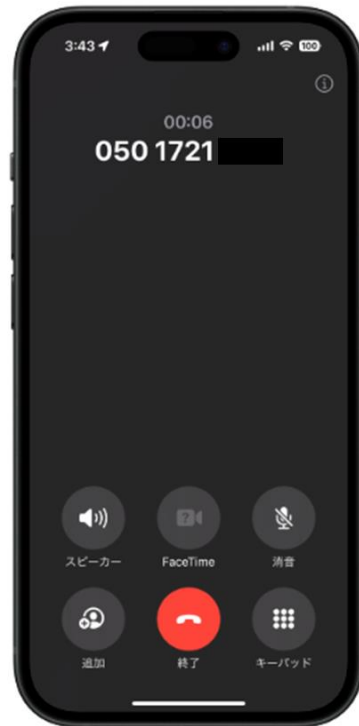
kintone及び連携サービスにより構築した公用車ポータルサイトに公用車利用の情報を掲載



音声で対話するAI電話システムが、ポータルサイト内の回答ページを提供



AI電話システム



サービス/システムの紹介

kintone

プログラミングの知識なしで、ノーコードで業務のシステム化や効率化を実現するアプリを作ることができるクラウドサービス。

• **kviewer**

kintone内にある情報やデータを外部公開出来るサービス。これによりkintoneライセンスを持たない人への情報公開が可能。

• **フォームブリッジ**

kintoneへデータが自動で保存されていくwebフォームを作成できるツール。作成した入力フォームから登録（更新）がある都度、kintoneにデータを保存。

• **プリントクリエイター**

kintone内にある情報を参照し、帳票のPDFを作成できるツール。様式のPDFファイルをアップロードし、マウスの操作で項目設定することで帳票作成が可能。

• **AI電話システム**

プッシュボタンではなく、音声認識による対話方式で回答する、当法人で開発した電話応答システム。問い合わせに対し、音声による回答を行うが、今回は回答のデータ量が多いため、ポータルサイト内の回答ページをSMS配信することで対応。