

## 実証概要

### 設定した解決したい課題

職員によっては公用車を頻繁に利用することはないため、公用車利用時の様々な手続きが分かりにくいといった課題がある。また、事故を起こした職員が事故報告書を作成する際、場所に関する情報や相手方の連絡先、現場の写真など、報告に必要な情報収集がスムーズにできていない。

### 解決の方向性（実証事業者との協議結果）

公用車利用マニュアルがわかりやすくまとめられたポータルサイトを構築し、公用車利用に対する理解度の向上と財産管理課の業務効率化を図る。また、AI電話を活用したポータルサイト案内の検証を行う。

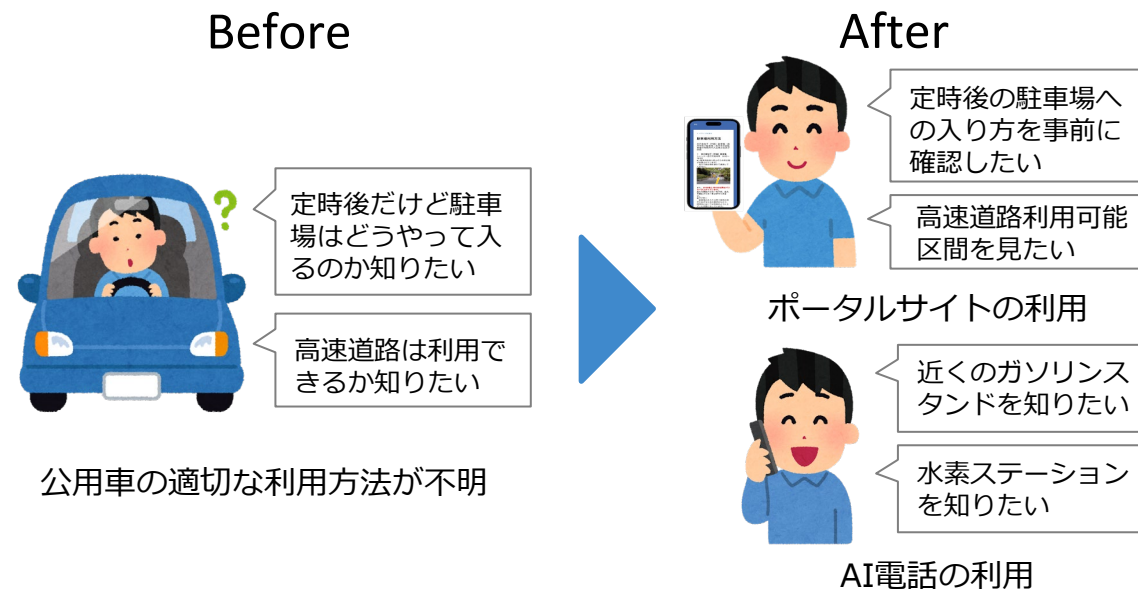
#### <検証項目・KPI>

- ・システム評価：必要な情報への到達度、AIの案内精度（80%以上）
- ・ユーザー評価：公用車利用の疑問解消、サイト操作性等（80%以上）

### 試行運用の概要

<方法> 公用車利用者に当該ポータルサイトとAI電話を利用してもらい、Webアンケートや利用ログからKPI項目について評価する

<期間> 2024年10月7日～11月30日



## 実証結果

### 工夫したポイント

- ✓ 利用者が得たい情報を確実に提供できるように、公用車利用マニュアルの抜け漏れの確認を複数回行なった。
- ✓ AI電話への問い合わせの際、キーワードから案内する公用車利用マニュアルの紐付けを細かく設定した。

### 実証実験の評価及びKPIの結果

- ✓ 外出先でも公用車利用の疑問点が解決できる利便性がある。
- ✓ ポータルサイトの利用により、公用車利用に対する理解度が向上することを確認できた。

#### <KPIに関連する結果>

- ・システム評価：ポータルサイト内の必要な公用車情報への到達度は100%の結果となった。
- ・システム評価：AI電話によるポータルサイト案内精度も100%であり、今回の利用シーンにおいては実用に問題ないと考えられる。
- ・ユーザー評価：公用車利用に対する理解度が上がったという回答が100%で、ポータルサイトの操作性については、否定的なコメントは見受けられなかった。

### 導入に向けての課題と解決策

- ✓ 将来的には、財産管理課が問い合わせ対応をすることなく、公用車利用時の問い合わせと事故報告をポータルサイトとAI電話で完結できるようにする。
- ✓ 公用車ポータルサイトの掲載情報の充実や情報の見やすさの改善等を行うことで、さらなる公用車利用に対する向上を目指す。

公用車ポータルサイト  
から得たい情報へ

AI電話システム  
から得たい情報へ

