

新潟市ごみ関連チャットボットについて

資料 4

導入経緯

「新潟市コールセンター」のR3年度問い合わせ件数約6万件のうち、**「約3割」（19,000件）が「ごみ・リサイクル」で最も多い。**

また、「粗大ごみ受付センター」のR3年度の受付総件数10万件の内、減じる**電話受付は「約8割」（8万件）。**

「ごみ」に関する問い合わせ数を減じることで行政コストのスリム化と、市民サービスの向上を図るため、**電話対応の代替**として10月1日から運用開始。

目標

粗大ごみ受付センターにおける**「粗大ごみの電話受付割合」をR5年度以降毎年度5%ずつ減じ、令和9年度末には50%以下とする**ことを目標にしています。

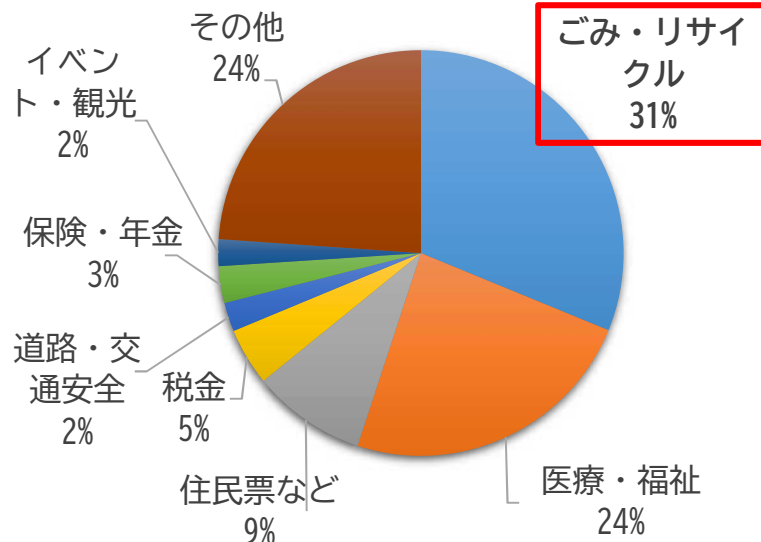


WEB版

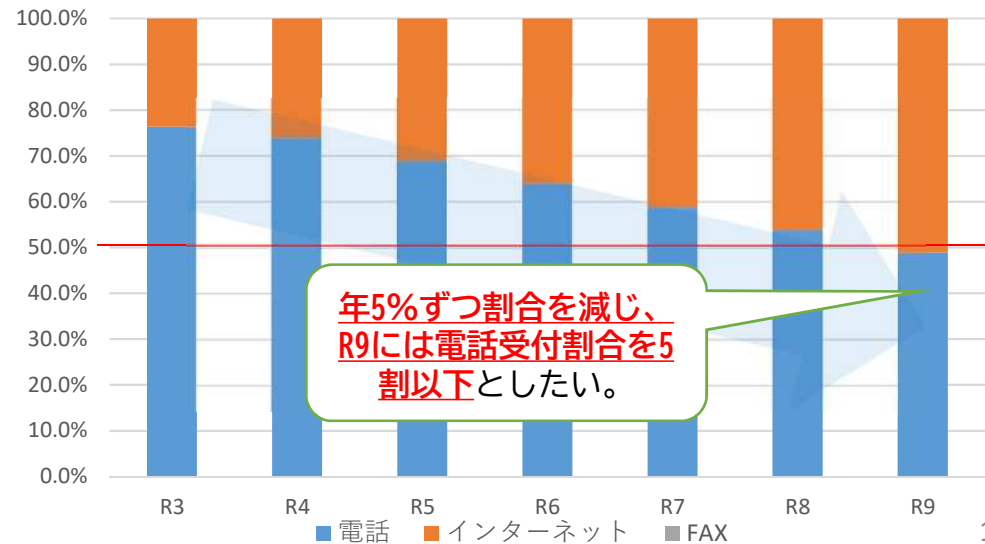


LINE版

R3年度新潟市コールセンター実績



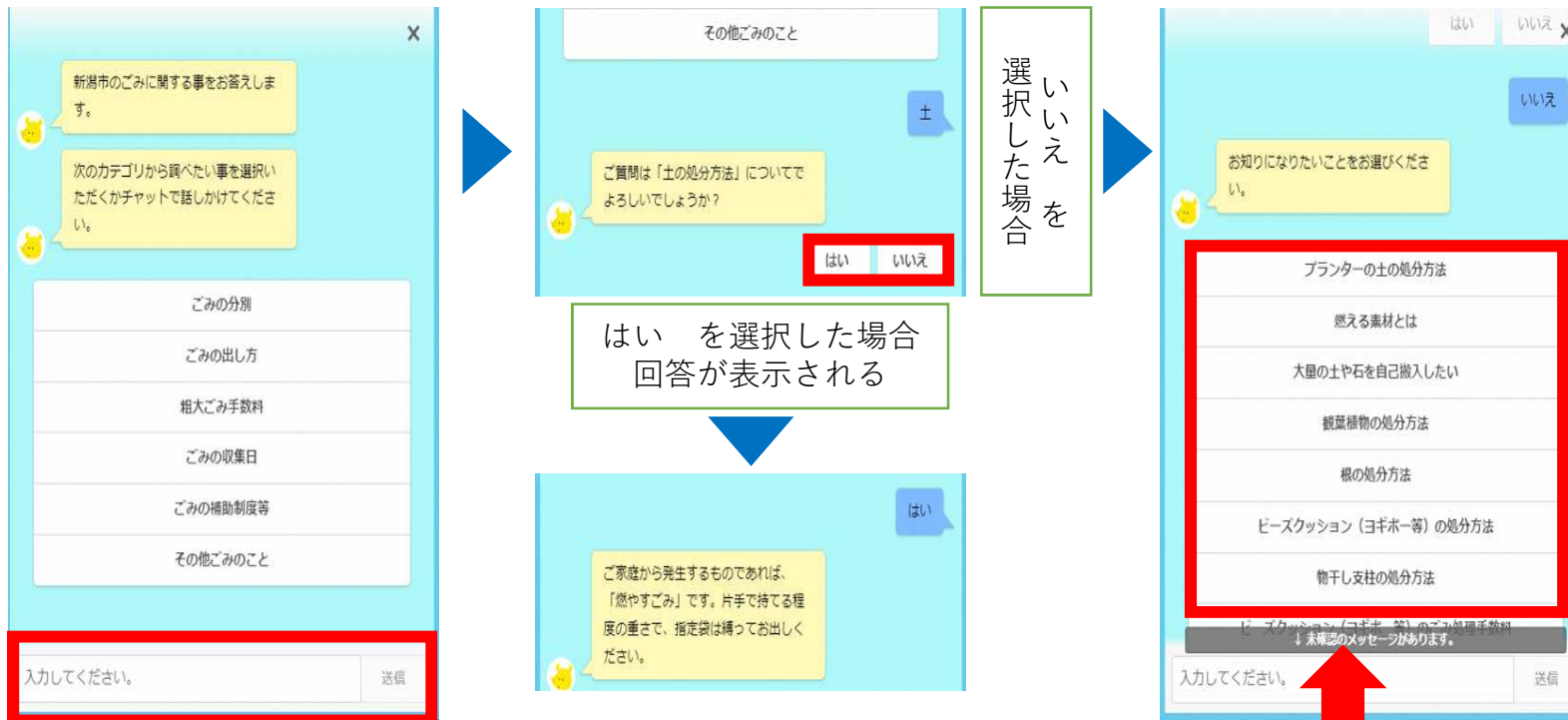
R3年度粗大ごみ受付センター受付実績と今後の目標



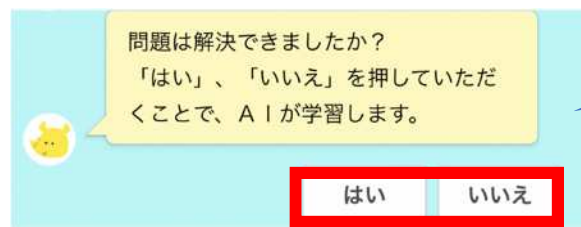
実際の利用画面

1. ごみの分別

① 直接入力する場合



< 回答表示後 >



回答結果に応じて、
候補の表示順位が変動

②選択肢を選んでいく場合

新潟市のごみに関する事をお答えします。

次のカテゴリから調べたい事を選択いただくかチャットで話しかけてください。

ごみの分別
ごみの出し方
粗大ごみ手数料
ごみの収集日
ごみの補助制度等
その他ごみのこと

入力してください。 送信



ごみの分別

処分したいものを入力して検索いただくか、次の選択肢を順次選択していくことで、分別方法を調べることができます。

ご家庭のごみ
事業者のごみ

ご家庭のごみ

処分したい物は次の内どのような素材でできていますか。

燃える素材でできている、又は複合材で大部分が燃える素材でできている

入力してください。 送信



燃える素材の資源物ではないもの

お知りになりたいことをお選びください。

最長辺が50cmよりも大きい燃える素材の「粗大ごみ」
最長辺が50cm以下の「燃やすごみ」
該当するものがありません

最長辺が50cm以下の「燃やすごみ」

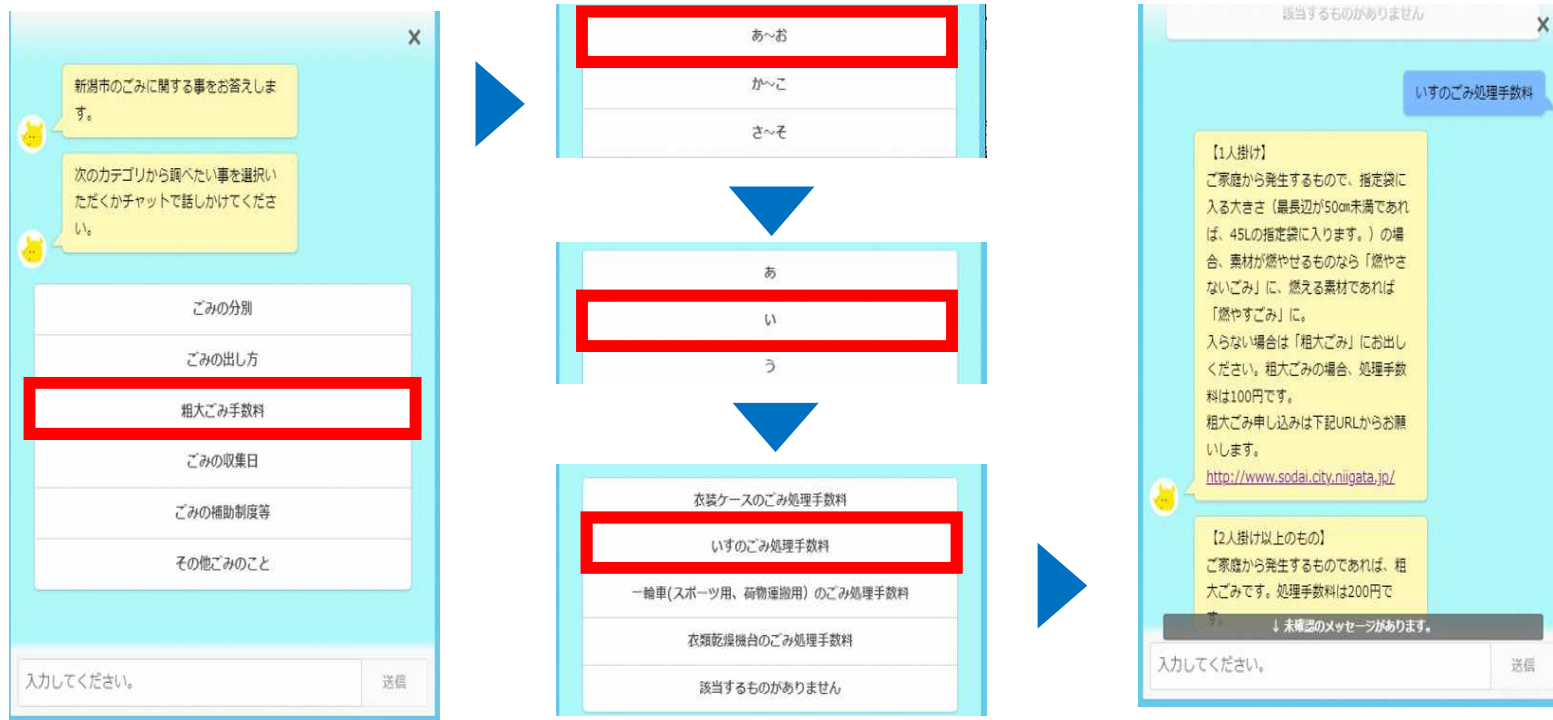
次の3つの条件に当てはまる場合、「燃やすごみ」となります。
①指定袋に入れた際、口が縛れる大きさであり、片手で持てる重さであること。

入力してください。 送信

2. 粗大ごみ処理手数料

粗大ごみの手数料を調べたい場合も、直接入力の外、「粗大ごみ手数料」の 카테고리を選択し、品目の名前を選んでいくことで、回答にたどり着きます。

手数料案内に併せてインターネット受付への誘導を行うことで、インターネット受付割合の上昇を狙います。



3. ごみの収集日（ごみカレンダー）

ごみの収集日を調べたい場合は、直接お住いの町名を入力いただくか、「ごみの収集日」の 카테고리からお住いの町名を選択することで、ごみカレンダーを開くことができます。

複数のごみカレンダーがある地域は、地図上でご自宅を選択すると、ごみカレンダーが開きます。

The diagram illustrates the process of finding a trash collection calendar through a chat interface. It is divided into four stages:

- Initial Menu:** A screen titled "ごみの収集日" (Trash Collection Day) with a search prompt: "お住いの町名を直接入力いただくか、次の中から選択してください。" (Directly enter your town name or choose from the following). A list of districts is shown, with "中央区" (Chiyoda-ku) highlighted in red.
- Character Selection:** A list of kanji characters is shown: "あ〜お", "か〜こ", "さ〜そ". The character "か" (ka) is highlighted in red.
- District Selection:** A list of specific districts is shown: "中央区 上大川前通1~12番町のごみカレンダー", "中央区 学校町通1~3番町のごみカレンダー", "中央区 上所上1~3丁目・上所中1~3丁目のごみカレンダー". The "中央区 学校町通1~3番町のごみカレンダー" option is highlighted in red.
- Chat Interaction:** A chat window shows the user's request and the system's response. The system provides the date "4-1" and a "こちら" (here) link. The "こちら" link is highlighted in red. A yellow arrow points from this link to a map screenshot.

On the right side, there are two screenshots: the top one is a map showing the location of the selected district, and the bottom one is a screenshot of the actual trash collection calendar grid.

4. 運用

AIはインターネット環境から日々新たな言葉を覚えたり、満足度アンケートによって自動的に最適な回答を学習します。しかしながら、中には回答できない言葉も発生します。そのような回答ができなかった言葉については、日々担当職員が確認し、その答えを登録しています。

回答不可入力メッセージ一覧			
入力メッセージ	追加条件	分類	回数
ヨギボー	-	qa	10
電気毛布	-	qa	6
リチウム電池	-	qa	4
ありがとう	-	qa	4
せともの	-	qa	3

User Recency/Frequency	Within 1 Time	Within 5 Times	Within 10 Times	Within 25
Within 1 Day	11	10	-	-
Within 5 Days	38	31	1	-
Within 10 Days	55	40	4	-

<回答不可FAQ登録の例外>

入力メッセージ	追加条件	分類
お掃除ロボットは	-	qa
あ	-	qa
アルカリ電池	-	qa
ボタン	-	qa
参考書	-	qa

ごみに関係ない言葉や、あいさつはAIに覚えさせません。

ヨギボー	-	qa
電気毛布	-	qa
リチウム電池	-	qa
ありがとう	-	qa
せともの	-	qa

より多くの言葉で質問いただいたり、回答表示後のアンケート結果に応じてチャットボットの回答制精度が高まっていきます。是非ご利用いただきますようお願いいたします！