

市区町村名	大阪府 枚方市	担当部署	市長公室 広聴相談課
		電話番号	072-841-1559
		所属メール	soudan@city.hirakata.osaka.jp

**1 取組事例名**  
 非 IT 部署でもここまで出来る！～ChatGPT による FAQ 自動生成等の実証実験～

**2 取組期間**  
 令和5年5月1日～8月31日

**3 取組概要**  
 市ホームページで公開しているFAQデータなどをもとに、新規FAQの自動生成や、メールでの問い合わせの回答案作成を ChatGPT が行い、人による回答と比較して市民の問い合わせに対応できるかなどを検証。成果物のFAQはコールセンターのデータベースに登録して検索性の向上を図り、市民サービスに還元した。

**4 背景・目的**

市総合コールセンターでは市民からの問い合わせに対し、市民サービス向上及び業務負担軽減に向けオペレーターあるいはメールによる迅速な回答ができるようFAQの整備に努めているが、問い合わせ内容の多様化や件数の増加に伴い、更なるFAQの作成とメール回答の業務負担が課題となっていた。

年	件数
当初	699
2019	1051
2020	1528
2021	1692
2022	2117
2023	2500

年	率 (%)
2019	22.4
2020	28.1
2021	33.7
2022	37.9

## FAQ2500件を目標

とはしたものの…

FAQをさらに400件上積みするのは限界…

FAQが増えるにしたがって検索性に難が生じている。

「回答」の書式に統一感が無い



## 5 取組の具体的内容

市が「公民連携プラットフォーム」で課題を提起したところ、株式会社グラファァーがAI統合ツール「Graffer AI Studio」とChatGPTを組み合わせ、実証実験のかたちで提案に応じた。

### 株式会社グラファァーから「Graffer AI Studio」の提案

ChatGPTを含む複数のAIを利用可能  
自治体の情報セキュリティ要件に対応  
市独自データの事前読み込みに対応

実証実験へ



検証ではChatGPTを用いて

- ①既存のFAQから新たなFAQを自動生成し、件数を現在の2100から2500件まで増やす。
- ②既存FAQの書式をパターン別に一貫性を持たせ、検索・回答に要する時間を削減。
- ③AIを用いたFAQ検索システムを試用し、効率化が図れるかを検証。
- ④問い合わせメールに対する回答を比較し、AIによる対応の実現可能性を探る。

### 実証実験の手法

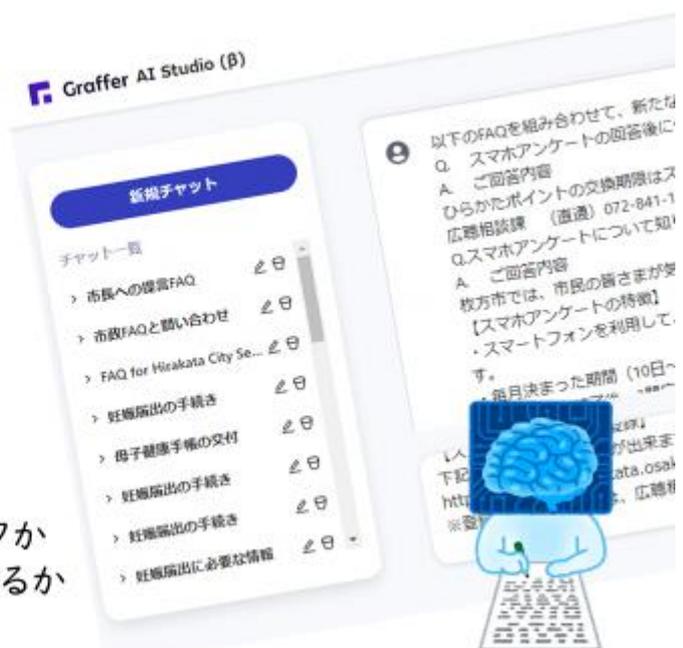
市HPで公開済みのFAQデータ

AI Studio チャット

- ①新規FAQの生成
- ②書式の統一

検証

- ①有効かつ新規性の高いデータか
- ②書式に沿った編集ができてきているか



コールセンターへの問い合わせ

AI Studio ナレッジベース

- ③FAQの検索
- ④回答文の生成

検証

- ③効率的な検索ができるか
- ④適切な回答ができていますか

Q&A

パスポートセンターへの行き方

関連ドキュメント

## 6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

- ・市民が直接参照できるFAQをChatGPTで生成・利用する試みは**全国で初めて**。
- ・業務課題の解決という目的からブレないことで、**非ITの部署**でありながら最新のAIを活用することができた。（活用には十分な技術が現れるのを待っていた）
- ・本市が**常に最新状態で管理している2,100件超のFAQデータ**を強みとして、ChatGPTとの親和性の高い検証を期待。
- ・市民の不安につながる**個人情報の利用は対象外**とし、操作履歴を記録するなど、情報セキュリティには十分留意した。

## 7 取組の効果・費用

「公民連携プラットフォーム」を活用し、市の**費用負担ゼロ**で課題解決を実現した。

- ①FAQ373件を自動生成し、2,500件以上とする目標件数を達成した。
- ②FAQの書式を統一して、検索・回答に要する時間の削減につなげた。
- ③AI検索の試用を通じて、FAQの見出し部分が効率化に重要であることが分かった。
- ④メール回答は、一旦質問趣旨をAIに整えさせると精度向上が望めることが分かった。

成果物のFAQはコールセンターのデータベースに登録して検索性の向上を図り、市民サービスに還元した。

ワンストップ回答率

R4年度 37.9% → R5年度 41.0% (3.1ポイントUP)

R5総件数235,637件×3.1%×平均通話時間2分÷243.5時間

時間当たり人件費(約)3,500円×243.5時間=852,250円分の**業務削減**

## 8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

FAQ やメールでの問い合わせの回答は、市民の目に直に触れる部分であり、**先端技術の導入には慎重な姿勢も求められる。**

実際に市民向けサービスに ChatGPT を活用するにあたっては、FAQ が市ホームページに公開しているデータであり、個人情報などは含まれていないこと、グラファターのシステムを通すことで直接 ChatGPT にデータが蓄積されないようにしていることを、プレス発表や市ホームページ等で事前に説明していった。

ChatGPT に自動生成を適切に指示するには、指示文や事前にテキストデータで読み込ませる必要があるが、**指示文の順序や表現方法、指示文の数とバランス、複数の出力形式を事前理解させるための表づくりなど、質問の仕方の工夫が必要だった。**

また、ChatGPT のバージョンによる文字数制限により、連続した質問や繰り返し操作による処理ができないなど、準備段階に難しく感じる点が多かった。

自動生成自体はすぐにしてくれるが、生成文の約 6 割に誤りが含まれており、担当部署**職員による内容確認が必須。**

生成時での業務時間削減については一概に計ることは出来ないが、成果物の FAQ をコールセンターにフィードバックし、迅速かつワンストップな回答を推進することで、職員の業務時間削減を図った。

## 9 今後の予定・構想

今後も引き続きワンストップサービス整備に向けた取り組みを推進していく。

### ・FAQ 自動生成の推進

FAQ データの最適化

検索システムからのフィードバック

### ・他サービスとの連携活用の研究

チャットボット

IVR（音声自動応答システム）

自治体 CRM（顧客関係管理）

## 10 他団体へのアドバイス

- ・新技術は**知らないこと≒不安なことだらけ**→市民・議会・組合への説明は「安全・安心」で
- ・業務課題が明確化されていれば、**目新しさに惑わされない**→ナンチャッテに気を付けて！
- ・現実的な期限と目標を掲げて、**取り敢えずやってみる！**→非 IT 部署でもここまで出来ます

## 11 取組について記載したホームページ

<https://www.city.hirakata.osaka.jp/0000048826.html>