

【電話対応高度化モデル】

実証業務②野生鳥獣に関する問合せ対応_実証計画書

農政水産部/自然環境課・中部農林振興局

業務概要(内容・流れ・課題)の確認

<p>業務概要</p>	<p>県民(農家等)からの野生鳥獣(シカ・イノシシ等)の目撃・被害相談を受け、緊急度判定、追払い/捕獲の助言・許可手続き、農作物被害対策の制度案内を行いつつ、関係市町村・猟友会・警察等に対し、出没情報の記録共有や連絡調整を実施する業務</p>	<p>当該業務 担当職員数</p>	<p>2名</p>
<p>課題の背景 (問題点)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 鳥獣の出没・被害が増加傾向(≒問合せ件数の増加:出先事務所+県庁担当課合計930件程度/年)にあるが、場所・個体情報の聞き取りや地図確認など個別対応が必要なケースも一定数あるものの、法令に基づく捕獲可否・対象者の説明、制度案内、関係先の連絡先確認等の定型的な問合せが多くなってきている。(R7年度から死亡野鳥の目撃・現地対応業務はアウトソーシング済) なお、各農林振興局では土日もオンコール対応を実施しており、担当職員の精神的負担も大きい。 	<p>利用システム 、 帳票等</p>	<p>【利用システム】 なし 【帳票、データ】 鳥獣保護管理法に基づくマニュアル、対応記録</p>
<p>業務内容、 課題</p>	<p>■ 問合せ・相談受付→問合せ・相談内容確認・説明対応→関係機関への情報共有→対応記録登録・管理の流れ。関係機関との連絡調整や現地対応等の業務に注力したいが、電話問合せが多く、土日もオンコール対応があるなど、定型的な問合せ対応の自動化により、職員負担の軽減が必要。</p> <div style="text-align: center;"> <p>現行業務の姿</p> <p>問合せ・相談受付 → 問合せ・相談内容確認・説明対応 → 対応記録登録・管理 → 関係機関への情報共有</p> </div> <p>システム等</p> <p>関係機関</p> <p>凡例: ボトルネック箇所</p> <p>中部農林振興局</p> <p>電話</p> <p>問合せ</p> <p>問合せ・相談内容聴き取り</p> <p>Q&A、法令等参照</p> <p>回答・説明</p> <p>回答確認</p> <p>対応メモ作成</p> <p>関係機関への共有判断</p> <p>共有必要</p> <p>共有不要</p> <p>対応終了</p> <p>対応記録作成</p> <p>関係機関</p> <p>必要に応じ 現地対応</p> <p>県民/ 県事業者</p> <p>過去対応記録DB</p> <p>定型/非定型に係らず、すべての問合せを職員対応しており、業務ひっ迫 →定型問合せに係る職員対応削減</p>		

基本要件(機能)

	要件仕様_概要
自動応答	県庁代表電話に着信した電話をシステムが自動で受け、音声案内(音声ボット)を開始できること。
	利用者が音声で要件を話すことで問合せ内容を認識できること。また、自然な対話で音声応答が出来ること。 (例: 音声での自由発話による抽象的な発言から、意図解釈・要件認識に対応し、プッシュボタンでは対応困難な幅広い質問に柔軟に対応可能等)
	ハルシネーション抑止のため、RAG等により県が用意した情報のみをソースとして回答する機能を有していること。 また、利用者の発話内容を認識できない場合は自動的に職員に接続されるようフォールバック機能を有していること。
	複数の電話(回線)を同時に受電・処理できること。(同時受電数は要調整)
FAQ自動回答/案内	エンドユーザからのよくある定型的な質問に対して自動音声で回答・案内できること。
	各種手続き案内や制度説明などのFAQデータベースを構築し、音声ボットが質問内容に即した回答や手続き方法を案内できること。 (案内用内容は県公式Webサイト上の情報と連携させ、必要に応じて「詳細は県ホームページをご覧ください」と案内すること)
	エンドユーザへの通話中の案内に加え、必要に応じて問合せしてきた者の携帯番号あてにSMSを自動送信できること。 (例: 各種申請フォームのURLや詳細案内ページのリンクをSMSで送付等)
管理画面/ コンテンツ管理	担当職員がシステムの応答フロー等を容易に更新・編集できること。(専門的なプログラミング知識なく、音声ガイダンスの文言変更や転送先番号の変更ができること)
	コンテンツ管理は庁外環境からもアクセスでき、更新・編集ができること。
時間帯別 シナリオ設定	開庁時間中と閉庁時間後に応じて異なる応答フローやメッセージを設定できること。
通話記録	通話履歴や利用状況を記録・管理できること。また、迷惑電話対策等で特定番号をブロック又は優先許可できること。 (日時ごとの受電件数、発信元番号や音声認識結果等の履歴を管理画面上でリアルタイムに確認できること)
	通話内容は自動でテキスト化(文字起こし)され、あとから内容を検索・確認できること。
	担当職員(管理者)は通話録音データやテキスト化ログにアクセスでき、必要に応じてCSV等でエクスポートできること。
分析・レポート	蓄積した問合せデータを分析し、サービス改善に活用できること。 (自動応答フロー内の各分岐ごとの利用件数や種別ごとの問合せ内容、よくある問合せランキング等のレポート作成等)
	分析結果に基づき、自動応答のシナリオの改善提案やFAQの充実を自律的にできること。
辞書	独自の固有名詞(原課名、地域・地名、施設名)等に対応するための辞書登録機能を有すること。 また、システムの画面上並びに又エクスポート/インポート用データにて、手動で単語の追加、修正、削除等を実施できること。

基本要件(非機能)

	要件仕様_概要
可用性・性能	夜間・休日含め、原則24時間対応可能であること
	定型問合せについては即時回答が可能であること
	問合せ集中時でも、緊急性の高い案件が滞留しない設計とすること
信頼性・正確性	回答内容は、最新の法令・制度・運用ルール、参照マニュアル等に基づくこと
	回答根拠(法令や参照マニュアル等)が明確に管理されていること
	自動回答が不適切な場合は、確実に職員対応へエスカレーションさせること
セキュリティ・情報管理	問合せ履歴・位置情報等のデータが適切に保護されること
	外部関係機関へ情報共有する場合、誤送信・誤共有を防止できる仕組みを有すること
運用	FAQや回答ルールの追加・修正を職員自身でも行えること
	実証期間中に必要な機器等(電話回線等)は、原則事業者側が提供すること
	分析結果(問合せ傾向等)を今後の業務設計に活用できること