

	<h2>人工知能を活用した24時間対応の生活相談 「練馬区生活相談チャット」を導入</h2>
と き	5月9日（土）開始
U R L	https://dashboard18.chordship.global.fujitsu.com/mun008/chat_support_i.html
<p>区は、9日（土）、新型コロナウイルスによる影響が拡大するなかで、特に区民からの問い合わせが多い「生活支援」「特別定額給付金」について、定型的な問い合わせに“いつでも、待ち時間なく”対応できる、チャットボット（※）を活用した情報提供を開始した。</p> <p>このチャットボットは、富士通㈱の技術提供（新型コロナウイルス感染症対策支援などで活用されているチャットボット「CHORDSHIP」のCSR事業）を受けて、練馬区専用に構築したもの。生活支援や特別定額給付金に関わる問い合わせに特化して開発したものは、全国初。これにより直接問い合わせをすることなく、知りたい情報に辿り着くことができるようにする。</p> <p>導入後は、チャットボットの対応履歴を分析し、人工知能に学習させることで、問合せへの精度を向上させる。また、区公式ホームページ、FAQ（よくある質問）、各コールセンターの対応と連動させ、区民への情報提供を充実させていく。</p>	

※人工知能がチャット形式で会話に自動応答するシステム

【「練馬区生活相談チャット」の概要】

提供内容：①新型コロナウイルス感染症への対応に係る「生活相談」
住居確保給付金など生活困窮者対象の給付・貸付等の案内など

②「特別定額給付金」の申請・支給手続きの案内

公開場所：練馬区生活相談チャット専用WEBサイトで公開。区公式ホームページにリンクを配置。

※パソコン・スマートフォンいずれも利用可能

【区の各コールセンターへの問合せ状況】

- ・生活相談コールセンター：1,981件 ※4月27日～5月11日までの件数。平日は1日200件を超える。
- ・特別定額給付金コールセンター：3,631件（5/7～5/11までの件数）

【参考】

（23区の導入状況）

- ・港区、中野区、渋谷区などが新型コロナウイルスに関するチャットボットを導入している。

（国の対応状況）

- ・国は、連休中も電話等による必要な相談体制が適切に確保できるよう求めている。

【問い合わせ】

生活困窮施策に関すること：練馬区 生活福祉課 管理係 電話03-5984-1532

特別定額給付金に関すること：練馬区特別定額給付金コールセンター 電話03-5984-1041