



市ホームページにチャットボットを導入 情報検索をより簡単・便利に

豊中市は、12月1日（金）から市ホームページに市キャラクター・マチカネくんのチャットボットを導入します。チャットボットに質問を入力すると、市に寄せられる「よくある質問」の中から、関連性の高いものを検索して提示します。

合わせて、市ホームページ内の「よくある質問」の全件を掲載しているページの構成も見直し、必要な情報にたどり着きやすいようリニューアルします。

担当者コメント「市民の皆様が必要とする市政情報をより手軽に見つけていただけるようにし、ホームページをより使いやすくしていきます。」

チャットボット機能の特徴など

1. 特徴

- ① 入力された質問に対して提示する質問・回答内容は、市総合コールセンターを10年間運用する中で蓄積・更新してきた約2,600件の質問と回答のデータベースを基に構築しています。
- ② これまで、市ホームページ内の検索機能は、トップページの検索窓だけでしたが、マチカネくんチャットボットは、市ホームページ内のすべてのページで表示されます。閲覧しているページからチャットボットを使った検索ができるようになります。
- ③ 提示された内容について、市民が評価できる仕組みも導入します。市の評価や利用数などを基に質問・回答の質を高めていくことで、より精度の高い検索結果を提示できるようにしていきます。

2. チャットボットの利用方法



質問を入力すると、関連する「よくある質問」を提示



3. 「よくある質問」ページのリニューアル概要

新着（更新）FAQ情報の公開、キーワード検索機能の向上など、多様な検索方法により検索性を向上しています。

【報道機関からの問い合わせ先】
都市経営部 広報戦略課
担当：岡 TEL:06-6858-2032
E-mail: shiminsoudan@city.toyonaka.osaka.jp

