

市長定例記者会見資料



令和6年7月29日	
所 属	窓口サービス推進担当
所属長	福田 誠
電 話	06-6489-6473

デジタル技術を活用したタッチパネル式「リモート接客機能付き庁内案内」を設置します

尼崎市は、デジタル化の推進による市民サービスの向上を図るため、8月14日から市役所中館と南館の1階にある有人の庁内案内付近に、「リモート接客機能付き庁内案内」を導入・設置し、有人とデジタル対応の両体制で円滑な庁内案内を展開します。

「リモート接客機能付き庁内案内」は、タッチパネルの操作により利用者自身が庁内の行き先を検索し、庁内のフロア図等を閲覧できます。なお、同庁内案内はリモート接客機能を搭載しており、利用者が操作に迷っても遠隔スタッフと画面を通じた会話が可能で、必要な応対・フォローを実施します。



1 リモート接客機能付き庁内案内の概要

尼崎市コールセンター等構築及び運營業務委託事業者が提供する「リモート接客システム (TimeRep 〈タイムレップ〉)」を活用し、来庁者自らタッチパネル操作により庁内の行き先を調べることができます。

2 主な内容

▼ 庁内の行き先を案内

タッチパネルのボタンの中から、見たい項目・知りたい項目を選んでタッチしていくと、庁内のフロア図等が表示されます。

▼ 出先機関やバス時刻表も表示

本庁舎内に限らず、よくお問い合わせのある出先機関もピックアップして表示します。また、最寄りのバス停「市役所」の時刻表も表示します。

▼ 外国人の方向け案内

外国人の方からよくお問い合わせのある手続先について、英語・中国語 (簡体字)・ベトナム語でも表示します。また、試行的に「AI リアルタイム翻訳機能」(阪神間初) を搭載し、遠隔スタッフとの会話内容をリアルタイムで翻訳してモニターに表示します。

3 利用方法

「フロアで探す」や「手続き内容で探す」などのメニューの中から、見たい項目・知りたい項目を選んでタッチしていくと、庁内のフロア図等が表示されます。

不明な点等があれば、「通話」ボタンをタッチすることで尼崎市コールセンターにつながり、遠隔でオペレーターが利用者をサポートします。

4 その他

7月22日から尼崎市ホームページ及び尼崎市コールセンターホームページにチャットボットを導入し、市役所の業務時間外やコールセンター開設時間外にも、気軽に市政に係る問い合わせを可能 (24時間365日) としています。 (以 上)