

## 《AI チャットボットについて》

### 【調査の目的】

福岡県では、住民の皆さまの利便性向上を目的に、AI チャットボットを試験導入しています。現在は、4つの分野（①県税の賦課徴収、②県立図書館の利用方法、③教職員免許状、④建設業許可や入札参加資格申請）で FAQ を整備しており、これを基に AI が様々な質問にお答えしています。さらに、総合案内として AI が県の業務の担当部署をご案内しています。

AI チャットボットは、運用初期は正確にお答えできない質問がありますが、多くの方に利用していただくことで AI が学習を重ね、より最適な回答を導き出せるようになります。また、本格運用後は、住民の皆さまのニーズにお応えできるよう FAQ を充実させていく予定です。

このため、事前にお試しいただいた AI チャットボットについて、皆様のご意見をお聞かせいただき、本格運用後の改善の参考とさせていただきたいと思っております。

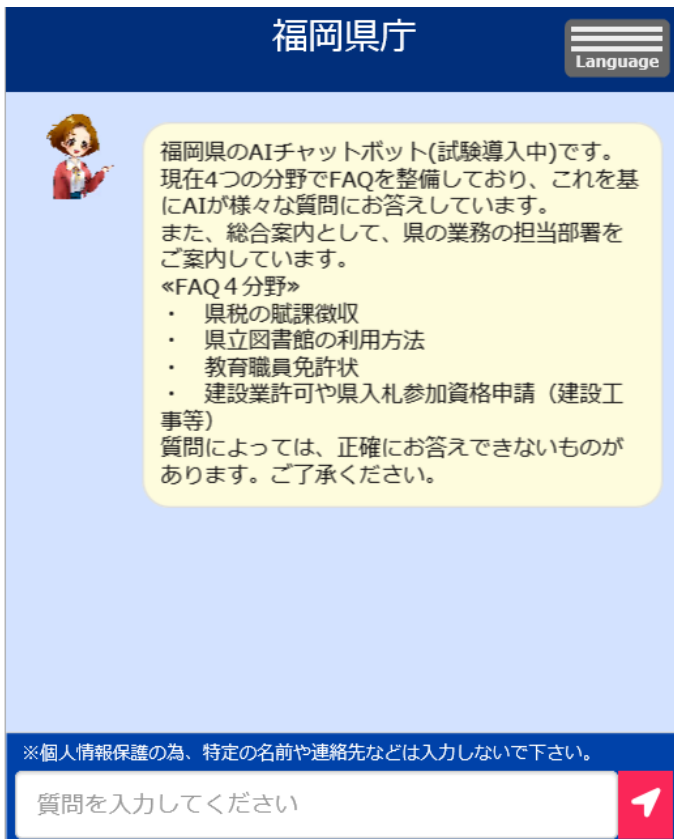
### ※ AIチャットボットとは

チャットボットとは「チャット（対話）」と「ロボット」を組み合わせた言葉です。インターネット上で入力された住民の皆さまからの質問に対し、AI（人工知能）があらかじめ整備されたFAQデータを基に対話形式で自動応答するサービスです。

（企画・地域振興部情報政策課）

（AI チャットボット専用 URL） [https://fukuoka.public-edia.com/webchat/pref\\_fukuoka/#](https://fukuoka.public-edia.com/webchat/pref_fukuoka/#)

（イメージ図）



福岡県庁

Language

福岡県のAIチャットボット(試験導入中)です。  
現在4つの分野でFAQを整備しており、これを基にAIが様々な質問にお答えしています。  
また、総合案内として、県の業務の担当部署をご案内しています。

《FAQ 4分野》

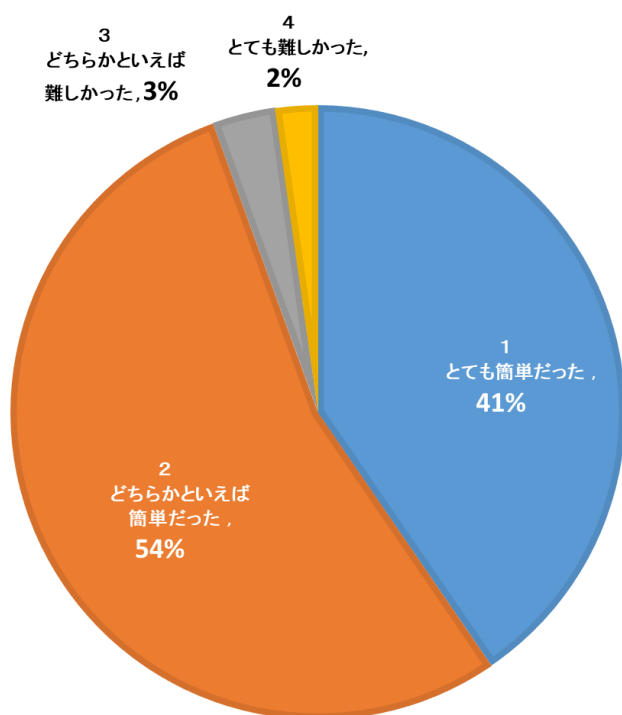
- ・ 県税の賦課徴収
- ・ 県立図書館の利用方法
- ・ 教育職員免許状
- ・ 建設業許可や入札参加資格申請（建設工事等）

質問によっては、正確にお答えできないものがあります。ご了承ください。

※個人情報保護の為、特定の名前や連絡先などは入力しないで下さい。

質問を入力してください

《問1》 AI チャットボットを利用してみて操作の仕方はいかがでしたか。(n=361)



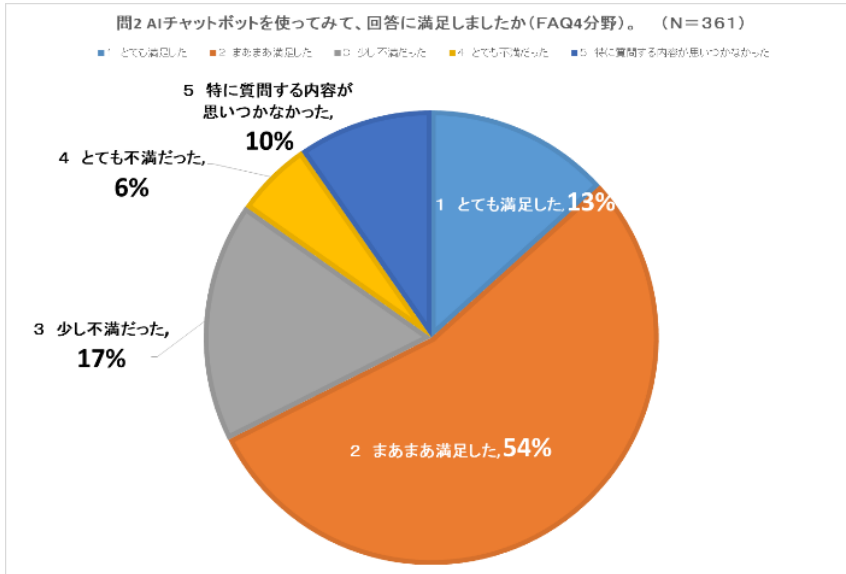
- 操作は「とても簡単」、「どちらかといえば簡単」と感じた方が全体の95%であった。
- 「難しい」と感じた方の主な意見は以下のとおり。

【意見】

- ・ 質問を文章で的確に書き記すのは難しいと感じた。音声で聞き取ってもらう方がいいのかなと思う。(60代女性)
- ・ 設問を選択したのに回答がないなど、反応が鈍い時があります。(70代女性)
- ・ 具体的にどのようなことに答えてくれるかわからないので、どのように入力すれば良いかの見本などがないと、利用する人はいないと思う。(40代男性)
- ・ 質問項目を文章で入力しなければならない点。自分自身もAIに慣れておらず、質問をどのように表現すればいいかわからないので入力にも時間がかかってしまった。選択肢が出てくるか、このように入力してくださいというような例があるといいと思った。(60代男性)

《問2》 FAQを整備している4つの分野についてお尋ねします。

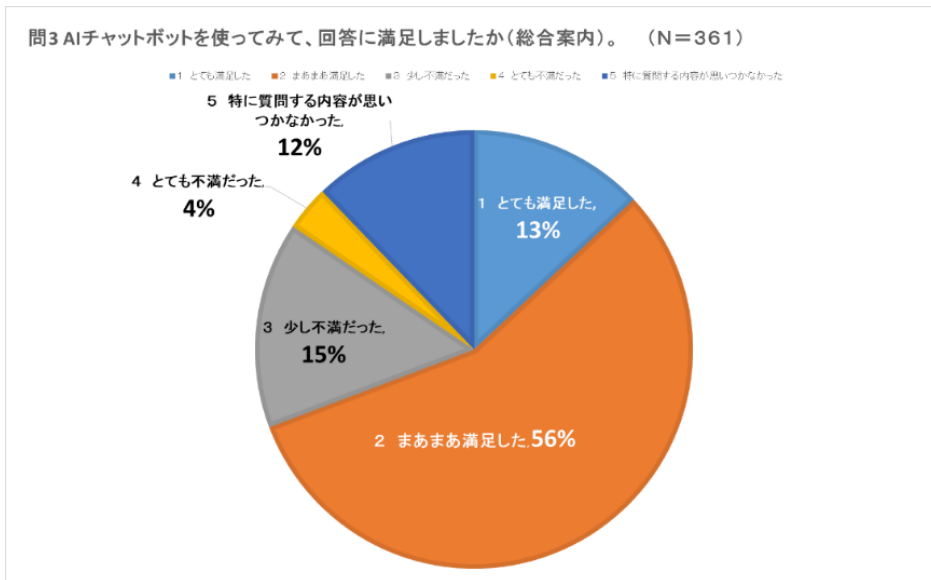
AIチャットボットを使ってみて、回答に満足しましたか。(n=361)



- FAQを整備した4分野の回答については、「とても満足した」または「まあまあ満足した」と回答した方が、全体の67%であった。
- 全体から「特に質問する内容が思いつかなかった」と回答した方(10%)を除くと、「とても満足した」または「まあまあ満足した」と回答した方は74%であった。

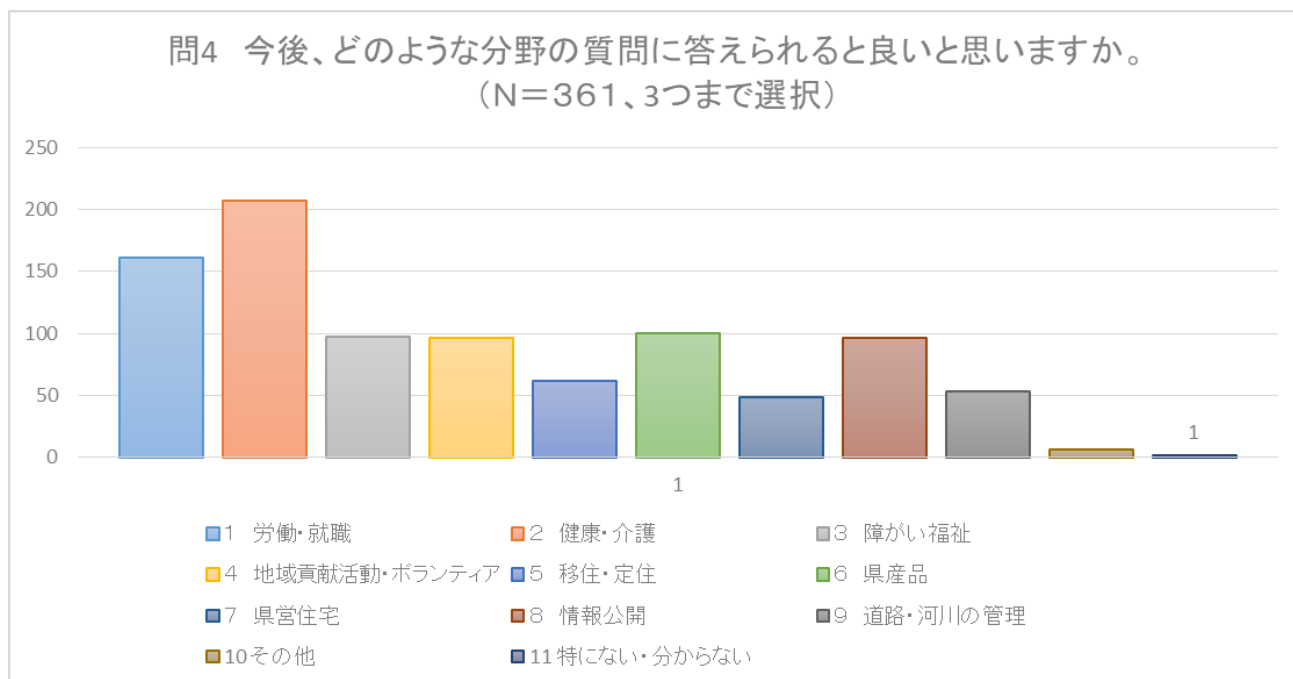
《問3》 総合案内(県の業務の担当部署の案内)についてお尋ねします。

AIチャットボットを使ってみて、回答に満足しましたか。(n=361)



- 総合案内の回答については、「とても満足した」または「まあまあ満足した」と回答した方が、全体の69%であった。
- 全体から「特に質問する内容が思いつかなかった」と回答した方(12%)を除くと、「とても満足した」または「まあまあ満足した」と回答した方は78%であった。

《問4》 運用後はFAQを充実させて、答えられる分野を増やしていく予定です。  
 今後、どのような分野の質問に答えられると良いと思いますか。(n=361)

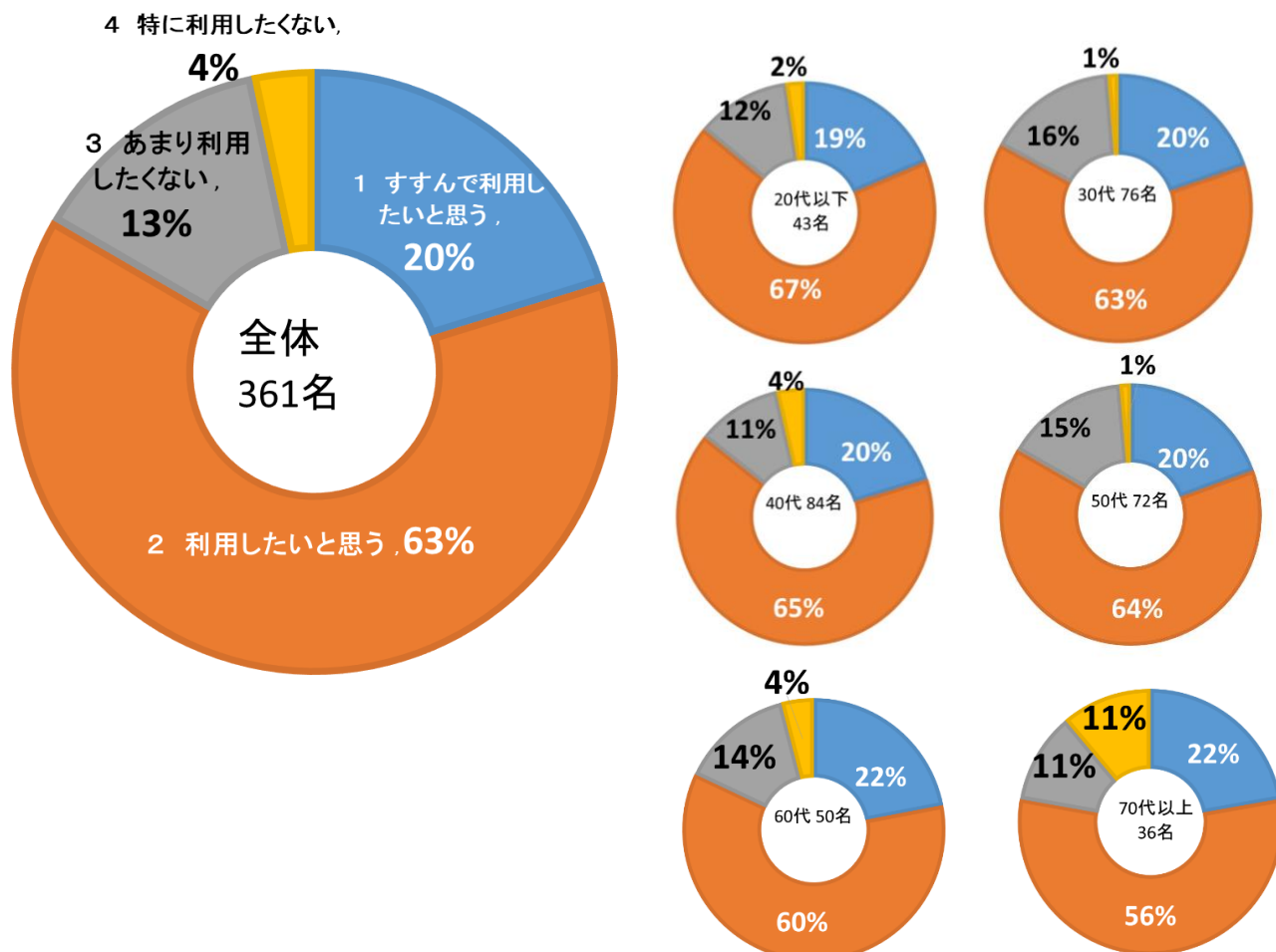


- 最も回答が多かったのは「2 健康・介護」、次に回答が多かったのは「1 労働・就職」であった。
- その他「3 障がい福祉」「4 地域貢献活動・ボランティア」「6 県産品」「8 情報公開」も多数の回答があった。
- 「10 その他」の記載内容
  - ・ 観光
  - ・ 新型コロナ関連
  - ・ 保険関係
  - ・ 転出転入
  - ・ 補助金制度
  - ・ 子育てや生活に役立つ情報
  - ・ 教育

《問5》 今後、福岡県の情報を知りたいときにAIチャットボットを利用したいと思いますか。  
(n=361)

問5 今後、福岡県の情報を知りたいときにAIチャットボットを利用したいと思いますか。

■ 1 すずんで利用したいと思う ■ 2 利用したいと思う ■ 3 あまり利用したくない ■ 4 特に利用したくない



- 全体では、「すずんで利用したいと思う」または「利用したいと思う」と回答した方は、全体の83%であった。
- 年齢別では、20代以下で「すずんで利用したいと思う」または「利用したいと思う」と回答した方の割合が最も高く（86%）、年齢が上がるほど低くなっていた（60代82%、70代以上78%）。
- 70代以上の方の「利用したくない」と回答した方の割合が11%となっており、ほかの年代に比べて大きかった。
- 「あまり利用したくない」または「利用したくない」と回答した方の主な意見は以下のとおり。
- 利用したくない理由は、年代が高い方は対人のサービスを求めたり、AIチャットボット自体に否定的なものが多かった。若年層はAIチャットボットよりネット検索を選択したり、機能面やAIの精度や内容の充実度に対する意見が多くみられた。

## 【意見】

- ・目的のところに届くまでが時間がかかりそう。(60代男性)
- ・いくつも知りたいことがある時に1つずつ調べる(聞く)のが面倒に感じるから。(40代女性)
- ・いまのところは、電話で問い合わせたほうが早いと思ったため。(50代女性)
- ・機械的な回答ですむような内容なら県のホームページを充実させてもらった方がいい。AIで回答できる範囲はとても狭く利用者としてはストレスたまる。質問側の聞きたいことに相応した回答得られなかった。人件費抑制なのだろうが明らかなサービス低下。県のOB等で各現場に精通した人を選抜き電話対応してもらう方がよい。(60代女性)
- ・必要性を感じませんでした。(60代男性)
- ・どこまで信用していいのかなと思います。(50代男性)
- ・メールで通信したい。(60代男性)
- ・できたら人対人で対応してほしい。アナログでもよいのではないかと思います。(60代男性)
- ・試したところ、質問の回答になってないものが返信されています。もう少しピンポイントに回答できるよう学習が必要と思いました。(40代男性)
- ・的外れな回答だった場合、イライラしてしまうし、それについての苦情を訴える場がない。(ちゃんと答えたくないと言っても「AIの学習が足りないから」で片づけられそう)個人的には従来通りのFAQを充実させてくれる方がいい。(40代男性)
- ・県のHPを紹介される仕組みになっているようですが、ネット検索でも十分にわかると思うので多分利用しないと思います。(40代男性)
- ・今後の充実度・利便性によるかと思いますが、現時点ではホームページやweb検索の方が早いと思ったから。(50代男性)
- ・内容が充実すると使うかもしれない。(40代男性)
- ・質問できる項目が少なすぎるため(30代男性)
- ・文字が小さく読みにくい。(20代男性)
- ・単語に反応できないから。単語で大きく検索して絞りこみたいし、文章にするのはすぐ知りたい時に不便だから。(30代男性)
- ・どの用語で何を調べたらいいかが難しい。(20代女性)
- ・現在の自分の生活に関わる情報が得られそうにないから。また、気軽に使えるイメージがないから。(20代女性)

《問6》 AI チャットボットについて、これまでの設問以外にご意見がある場合は、その内容を具体的にしてください。

### ○感想など

- ・具体的なものも回答できていたので良かった。(30代男性)
- ・iPhoneのSiri版のように感じました。もう少しデータの蓄積が必要ではとも思いました。(70歳以上男性)
- ・作動状況は感心しましたが、ネーミングが時代背景なのか、日本語でないのが少し気になりました。(70歳以上男性)
- ・あまり大したことが無いです。やめといたらよいですよ 高齢者や年配者が上手く使えるとは思いませんし、お尋ねに関して回答や案内を受けても、所詮は、関係URLにいくだけです。(40代男性)
- ・銀行などもいまはチャットで質問できるので利用している。チャットの利点は、質問を簡単に重ねていきその場で回答を得ることだと思うので、県のように質問が多岐にわたる場合は、然るべき窓口を紹介することになるのでしょうね。理想は、その次の段階で担当窓口のチャットボットに繋いで、引き続きチャットできることです。(50代女性)
- ・高齢者は使うのが難しいかなと思いました。(30代女性)
- ・質問文より単語を並べる方が答に近づきやすい気がしました。「チャットボット利用のコツ」のようなものが紹介されていると利用しやすいと思いました。「単語を並べてみてください」など(30代女性)

### ○評価できること

- ・色々な企業で解決せずにイライラすることも多いです。電話をさせないために、電話番号を書いていない場合もあります。体験した範囲では、窓口の連絡先が書いてあるので、分からない場合はそこにきけるのでいいなと思いました。(40代女性)
- ・AIチャットボットの導入は県民の利便性に寄与するので、評価します。今回のようにモニターを使って、学習効果を高めていくことも良い案だと思います。(50代男性)

### ○提案

- ・この手のものは、おおむね全国共通である。開発は、個別でなく、代表県で行い、他はトランスファーして製作・維持管理コストを削減すべきである。(70歳以上男性)
- ・利用頻度が上がらなければ、AIも学習しないので、県民に利用を呼び掛けるような方策をお願いします。(60代男性)
- ・AIチャットボットの存在普及や、ホームページを開くと同時にAIチャットボットが現れるなど、選択するのではなく使わせるような仕掛けをした方が良いと思う。(30代男性)

### ○改善してほしいこと

- ・AIチャットボットは便利だと思うが使用範囲が狭いと使いにくい気がするので、使用範囲を積極的に広げてほしい。(20代女性)
- ・最終的には、「その質問は居住している市町村をお願いします」等のアナウンスまで出来ると理想的かと思われます。
- ・現在の4つの項目も選択して質問を始めることが出来ず、2問目以降のように選択できるようにしてほしいです。(30代女性)
- ・もっと優しい文字や絵を使ってほしい。(20代男性)
- ・音声で対話したい。(50代女性)
  - ・PCでのリンク先への移行に時間がかかりすぎ。(50代男性)
- ・ITリテラシーの低い方へのサービスとして導入するのであれば、音声対応や手書き入力対応にしないと無駄になると思う。人が使ってくれないとAIも学習にならないので、向上しない。(60代男性)