

Press Release



2020年7月9日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、川越市にてチャット、Web フォームによる申請書事前作成の実証実験を開始

チャットボットとの対話で申請書を作成できる DEC Bot for Government で手書き申請書のオンライン化を支援 最短2週間で導入可能！

トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝)は、2020年6月24日より埼玉県川越市(市長:川合善明)福祉部 障害者福祉課が担当する3つの申請書を対象に、トランスコスモスが開発したチャットボットとの対話で申請書を作成する DEC Bot for Government を導入し、これまで手書きだった申請書をチャット、Web フォームで事前に申請書を作成する実証実験を開始しました。申請書のオンライン化を進め申請業務の効率化を支援します。



自治体窓口で書類申請をする際には、申請書の内容や申請先が複雑なため窓口がわからない、必要な情報を手書きで記入するため時間がかかる、窓口が混んでいるなどの課題がありました。また、記載ミスがあった場合の修正や再申請などは、申請者の大きな負担にもなっていました。このような課題に対しトランスコスモスは、チャットボットとの対話形式を活用し、窓口へ行かなくても必要な申請書類がわかり、いつでもオンラインで事前に書類を作成できる DEC Bot for Government を開発しました。

川越市 福祉部 障害者福祉課にて実施する DEC Bot for Government の実証実験では、3つの申請書が対象となります。ユーザーは川越市の Web サイトからチャットボットへアクセスし、チャットでのやり取りで必要な情報を入手し、チャットボットからの質問に回答します。入力が完了すると QR コードが発行され、この QR コードを障害者福祉課の窓口を設置してあるプリンターで印刷し、窓口で申請書を提出し申請が完了となります。最終的に窓口で紙の申請書を提出するので、川越市ではこれまでの対応フローを変更する必要がなく、職員に負担をかけずスムーズに DEC Bot for Government の導入が完了しました。さらに今回の実証実験では、株式会社 BEDORE(本社:東京都文京区、代表取締役:下村勇介、親会社:株式会社 PKSHA Technology)が提供する音声認識・意図理解アルゴリズムである音声対話エンジン「BEDORE Voice Conversation」も導入し、電話音声の自動応答による申請内容の入力も実現しました。入力後は、SMS で 2次元コード発行の URL が送信され、事前に申請書を作成することも可能です。

■川越市における自治体実務における申請書事前作成システム実証実験の概要

- ・実証予定期間:2020年6月24日~2021年3月31日
- ・実証対象窓口:川越市 福祉部 障害者福祉課
- ・実証対象の申請書:

1. 自立支援医療費(精神通院医療)支給認定申請書
2. 精神障害者保健福祉手帳申請書
3. 有料道路障害者割引申請書 兼 ETC 利用申請書

■川越市 福祉部 障害者福祉課 ご担当者様のコメント

今回の実証実験では、申請手続きのデジタル化と並行して、市民の手続き効率化を目指しています。実際の市民の声をもとに、さらなる改善につなげていく考えです。また、行政手続きのデジタル化の初めの一步ととらえ、福祉の分野における各種手続きについてもIT技術を活用していきたいと考えています。

■ サービス概要

1 ホームページ閲覧

2 チャットボット起動・入力

3 フォーム入力

内容確認・QRコード生成

4 QRコード保存

自宅や、移動中など



5 QRコード表示

6 QRコード読み取り

7 記入済みの申請書を印刷

8 申請書提出

申請書受領

〇〇課 窓口

自治体様 窓口担当

今回の実証実験において、手書きの申請書ではなく、チャット、Web フォーム、電話からの事前申請を受付し、申請者の利便性向上と川越市の窓口業務の軽減、効率化を目指します。

尚、本サービスの導入は最短 2 週間で導入可能となりますので、早期立ち上げ、切り替えにも対応していきます。

また、トランスコスモスでは現在、SDGs(持続可能な開発目標)の取り組みを進めています。障害福祉への積極的な参画は SDGs の観点からも求められていることであり、「DEC Bot(デックボット)」などのオンライン化推進ソリューションを通して、SDGsも踏まえた自治体のデジタルトランスフォーメーションに貢献します。



※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です

※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です

(トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは 1966 年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界 30 の国と地域・169 の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模での EC 市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界 48 の国と地域の消費者にお届けするグローバル EC ワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)

●株式会社 BEDORE について

2016 年 10 月に株式会社 PKSHA Technology の子会社として設立。「言葉がわかるソフトウェアを形にする」をビジョンに掲げ、自然言語処理技術や機械学習技術を用いた汎用型の対話エンジンや各種言語解析ソリューションを提供。対話エンジンは、ユーザーの質問を正しく理解できる高い日本語認識能力や、実運用を重ねる中で洗練されたダッシュボードが評価され、大手企業を中心に導入実績多数。自然言語処理技術を活用し、テキストの中から求められている要素を発見するソリューションや、音声認識と連動したナレッジサポートのソリューションなども提供。