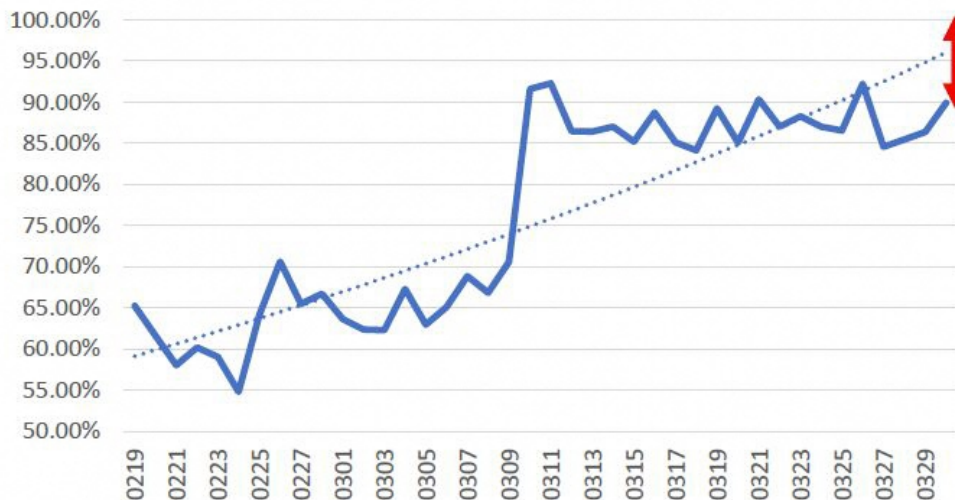


利用ログ集計と解析結果③

(3) 「分かりません」と回答した自由入力の問題の分析

「分かりません」と回答した自由入力の問題について分析したところ、約半数は回答範囲の拡大など、改善に向けて活用可能な内容だったが、残りの約半数は、もともと回答対象範囲外の内容だった。(詳細は次ページ参照。)

「分かりません」以外の応答を返した割合の推移 (再掲)



「分かりません」を住民ニーズとして
Q&Aデータベースを改善→
案内サービスの満足度アップ!

改善に活用
48%

回答対象外
52%

出典：株式会社三菱総合研究所 AIスタッフ総合案内サービス実証結果 2018-5-30