

国民向けコールセンターの AI チャットと会話内容を要約する

国民にタイムリーに応答できるように AI によるチャット対応を行い、必要な問い合わせのみコールセンターに連携します。チャットの会話および、コールセンターの音声・声のやり取りから文章での要約、カテゴリズ、感情分析のデータを生成できます。

課題

- 職員の時間とリソースの節約
- 国民の声を分析し、政策に反映

Point

- AI によるチャット対応で、国民を待たせまずにタイムリーにサービスを提供します。
- チャットのログに加えて、既存のコールセンターや Amazon Connect の音声データを Amazon Transcribe でリアルタイムに「テキストデータ」化します。
- テキストデータを元に、生成 AI を利用して「文書要約」を行います。

Next Step へのヒント

- 要約された文章を分析することで、国民の声を政策に反映します。

ユースケース

