

# チャットボットの使い方

1. 仙台市総合コールセンターのホームページ、または、「FAQ よくある質問と回答」ページを開きます。

## ■コールセンターホームページ



## ■「よくある質問と回答」ページ

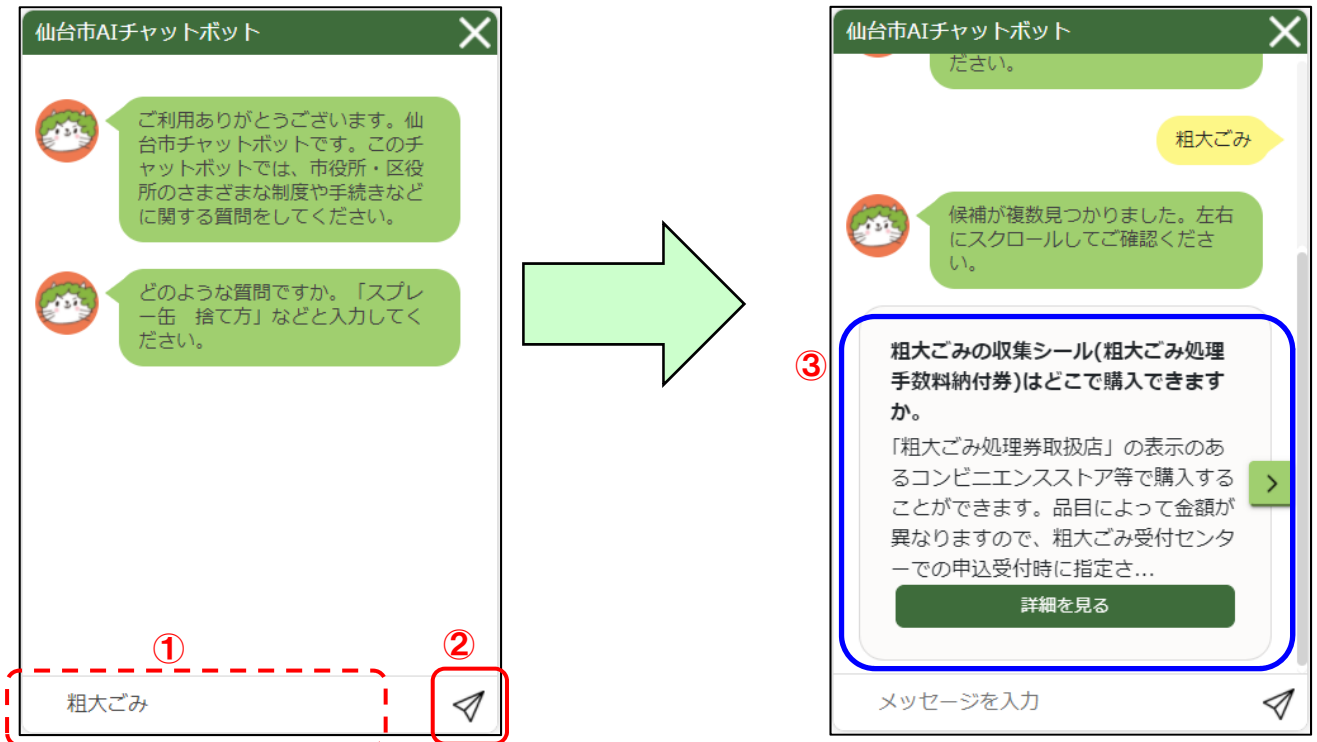


2. 画面右下のアイコンを押します。



3. チャット画面が開きますので、調べたい質問内容を入力してください。

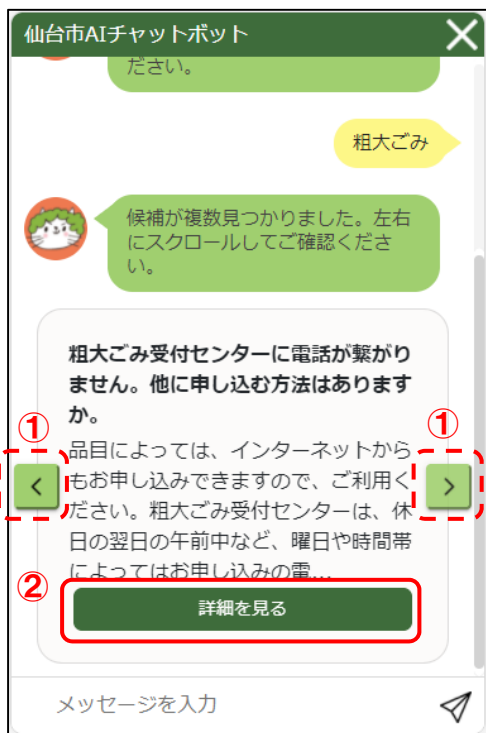
- ①破線部分に質問内容を入力します。
- ②紙飛行機アイコンを押します。
- ③検索結果が枠線部分に表示されます



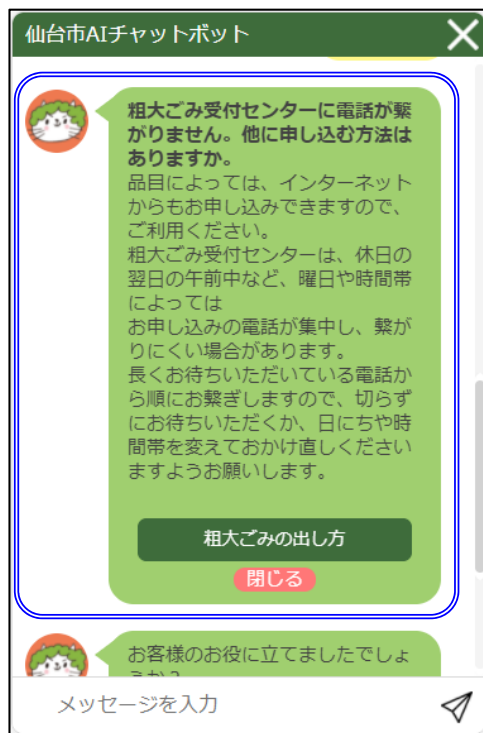
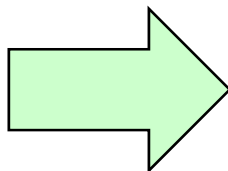
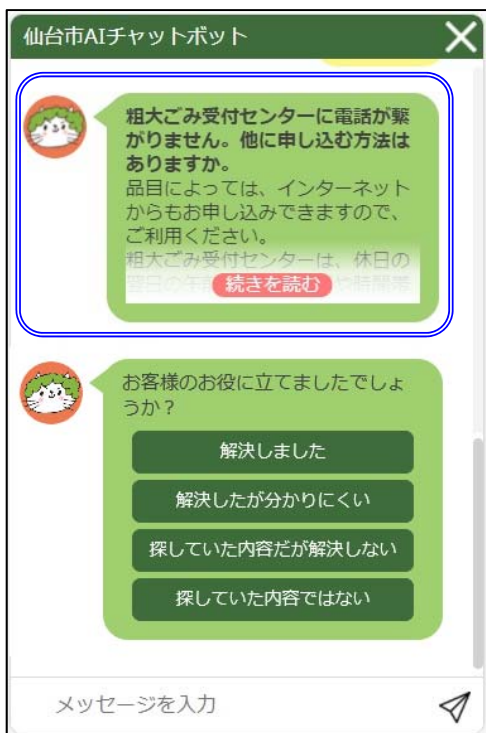
4. 検索結果が複数ある場合は、よく見られる FAQ から最大 5 つの候補が表示されます。

①破線部分を押すと、次の FAQ が表示されます。

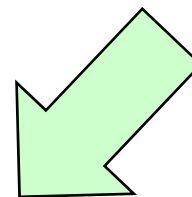
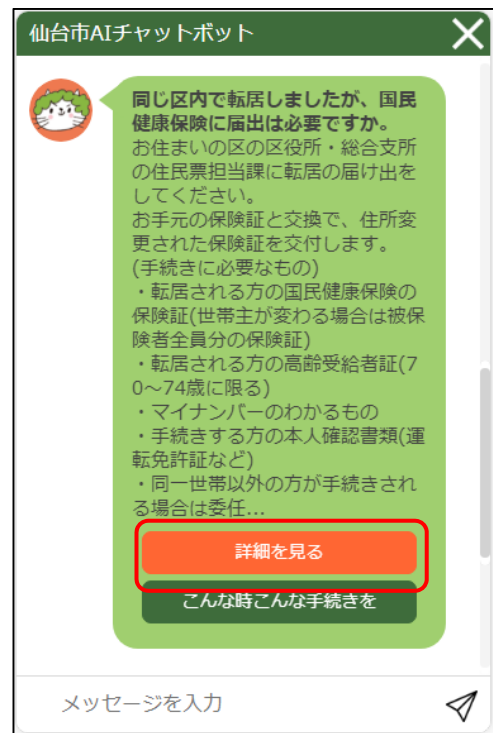
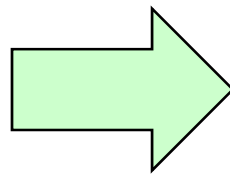
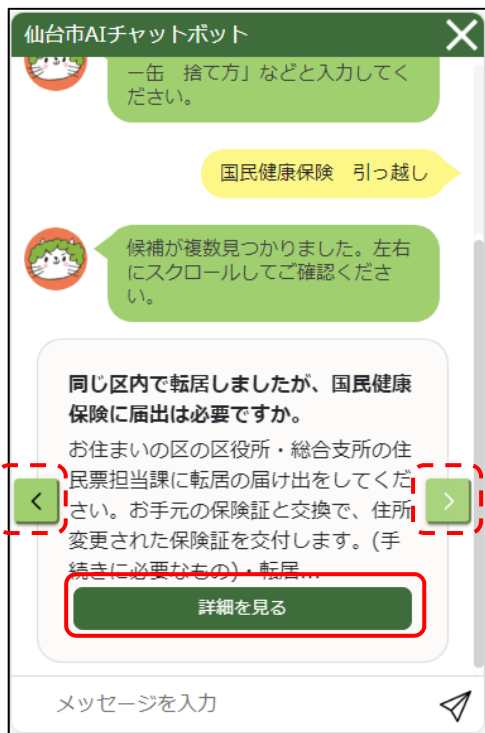
②参照したい FAQ の「詳細を見る」ボタンを押すと、回答内容が表示されます。



※「続きを読む」を押すと、続きの内容が表示されます。



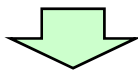
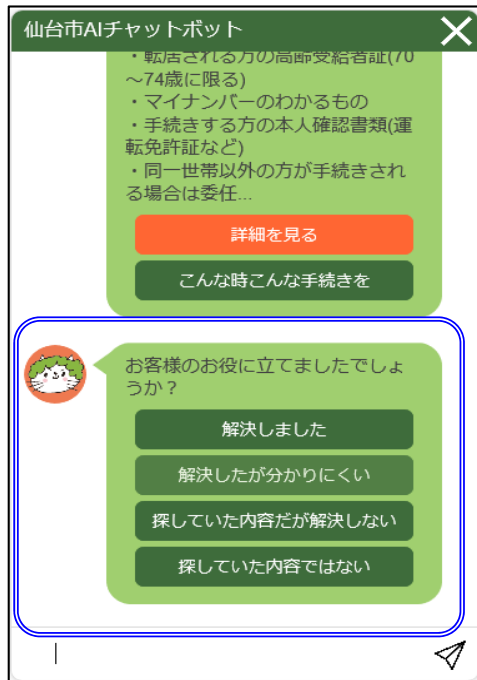
※回答内容が長く画面内に表示しきれない場合、「詳細を見る」ボタンを押すと、FAQ 詳細ページが表示されます。チャットボット画面に戻る際は、タブを切り替えて戻ります。



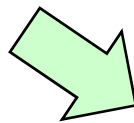
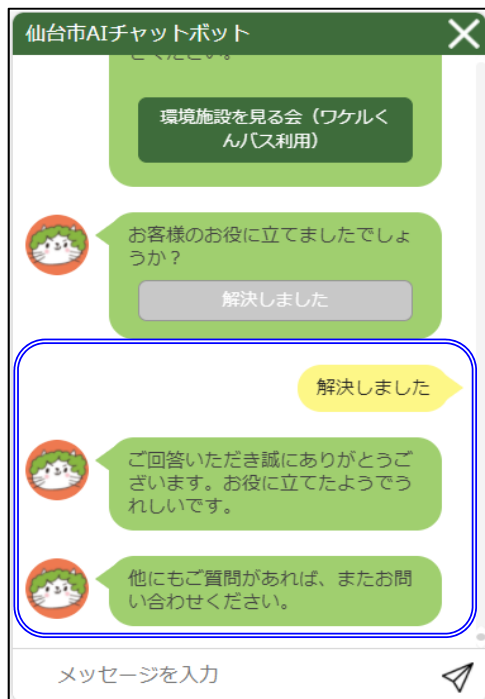
5. 回答内容が表示された後、よろしければ回答がお役に立てたかどうかお答えください。

「解決しました」、「解決したのが分かりにくい」を選んでいただくと、次の質問の入力ができます。

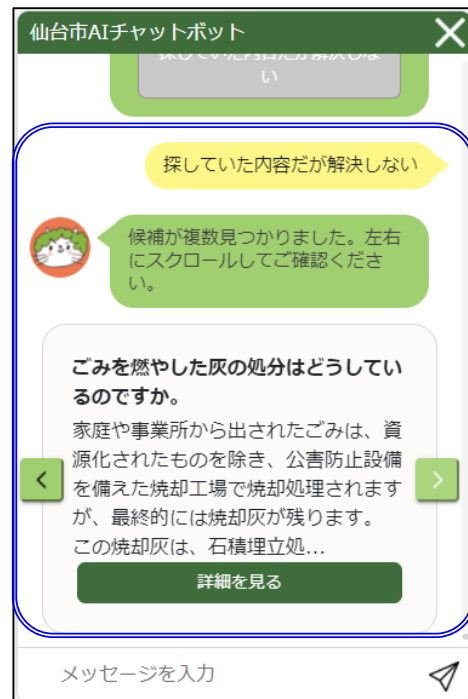
「探していた内容だが解決しない」、「探していた内容ではない」を選んでいただくと、参照した回答内容以外の検索結果一覧の表示に戻ります。



※解決した場合のメッセージ例



※解決しなかった場合のメッセージ例



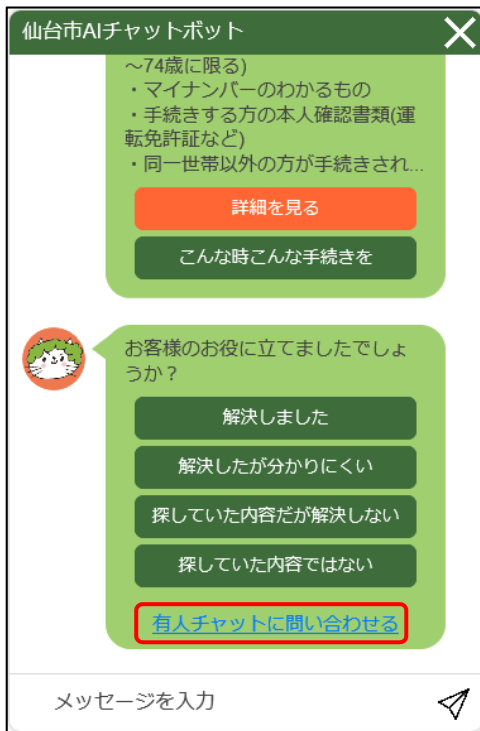
## 6. 有人チャットに切り替えることも可能です。

アンケート画面に、「有人チャットに問い合わせる」のリンクが表示されている場合は、有人チャットで問い合わせることができます。

「有人チャットに問い合わせる」のリンクを押すと、有人チャット画面に切り替わります。お問い合わせになりたい内容をご入力ください。

### 【注意事項】

受付状況等により、ご利用いただけない場合がございます。



## 動作環境

Google Chrome、Microsoft Edge、Safari

Microsoft Internet Explorer（非推奨）

※ 推奨環境のご利用でも、OS とブラウザの組み合わせやブラウザの設定によっては、表示不具合が起こる場合があります。

※Microsoft Internet Explorer は 非推奨環境となるため、一部表示に不具合が起こる場合があります。

※スマートフォンの Google アプリで参照した場合には、一部表示に不具合が起こる場合があります。