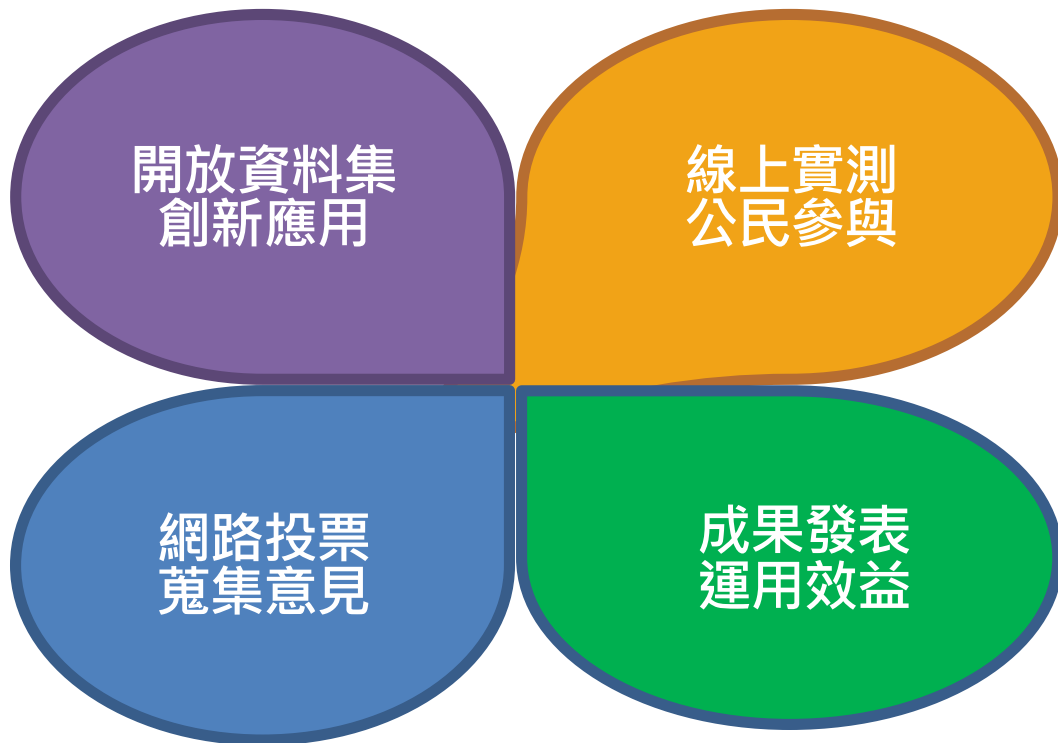


# 市政文字客服機器人 發展經驗分享

臺北市政府資訊局  
報告人 / 林郁傑

# 106年市政Chatbot競賽

藉由開放資料，促進資料創新應用、提升公民社會參與，  
以政府開放的資料，帶動民間無限的創意發想，進而促進公共利益。



# Chatbot 比賽規劃

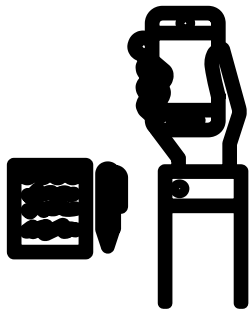
## ✓資料來源

- ✓ Data.taipei
- ✓ 市政網站整合平台之常見問答8,512筆

## ✓活動時程



## ✓評分辦法—加總網路投票及評審評分結果



- ✓ 網路投票(40%)：投票資格不限，投票期間每個手機號碼限投一票。
- ✓ 專業評審(60%)：介面易用性含美感、系統反應速度、作品完整度、回應正確率。



# i-Voting網路投票鼓勵民眾參與



提案與附議

《臺北市政府網路投票作業流程圖》 ▼ 點我看詳細流程



▲ 往上  
▼ 往下

The advertisement features a central graphic with a hand holding a smartphone displaying a 'vote' button. To the left is a white robot with a yellow banner that says '已定案' (Confirmed). To the right is a grey robot with a screen on its chest. The background is a colorful grid of yellow, cyan, green, pink, red, and blue.

2017年第1屆  
市政CHATBOT  
機器人大賽  
08/21早上9:00至09/21下午17:00投票

2017第1屆市政ChatBot競賽

# Chatbot 比賽概況

7  
參賽隊伍

55,029  
瀏覽人數

3,160  
投票人數

減少重複性問題  
人力運用更彈性  
提供創新服務



市府



社群

公私協力



產業界

開放資料集  
技術創新應用

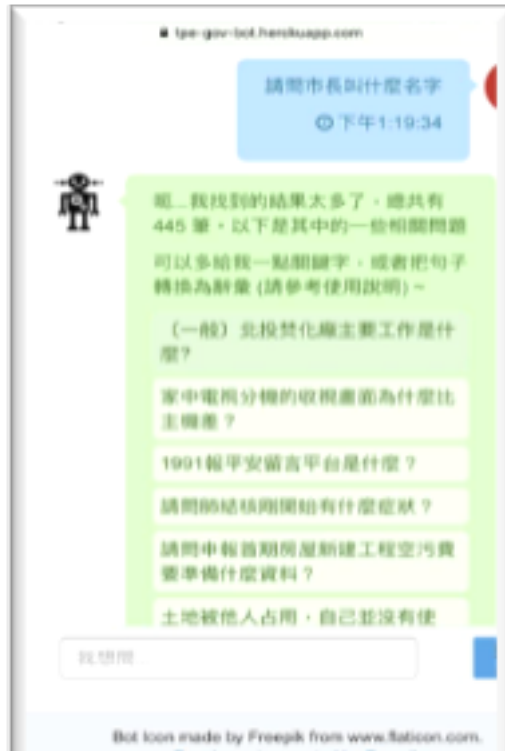


市民

貼近民眾喜好  
使用者體驗回饋

# 民眾實測，公民參與創新應用

同樣問題:市長叫什麼名字?  
不在答案範圍的情況下，均無法正確回答



圖片來源: ChatBot Developers Taiwan FB粉絲論壇

# 公民參與意見回饋



別鬧了...第一名  
獎金五萬...



豈能用區區幾萬  
塊辦個競賽，就  
想找到合用的AI  
ChatBot



雖然獎金不高!  
但活動本質滿有  
意義的  
為了提供更便民  
的服務，給予肯  
定喔!



競賽很有趣，希  
望可以解決我們  
市民很多問題~



網路上就可以問  
問題且立刻得到  
答案好方便



相信人工智慧聊  
天機器人(AI  
ChatBot)絕對是  
未來的趨勢

民眾期待新科技帶來改變

資料來源:公共政策參與平台

# 即時回應問題，雙向有效溝通



公共政策  
網路參與平臺

網站導覽

i-Voting提案

眾開講



登入

## 機關回應

臺北市政府  
資訊局

2017-08-11

親愛的市民朋友您好：

首先謝謝您對於本次活動的關心還有寶貴的意見，能搜集外界的不同意見是本活動重要的目的之一。

我們有意要採購AI ChatBot來提供市民更即時的服務，這部分會依採購法以正當程序及合理的市場行情來辦理。

但在辦理採購之前，我們需要了解市民對於新興應用所關心的重點，並希望除專家評比也開放市民參與評分。

我們相信技術的部分很重要，但使用上的感受以及易用性也是未來提供服務時民眾很關心的，因此才会有這樣的標準。

另外著作權及程式原始碼仍為著作權人所有，僅希望得獎人可將其作品授權市府進行其他公開展示作業，一方面讓更多民眾實際體驗AI ChatBot的便利與魅力，另一方面讓得獎作品有機會得到更多曝光機會，達到雙贏。

我們期望這一次活動的過程以及經驗，能幫助後續的採購作業順利並買到妥適的服務，我們也盡量在規範內以比賽的形式提供給得獎者一些獎金補貼，雖然不多，但仍希望大家能夠支持。

我們非常重視每一位民眾的意見，透過大家的參與，讓市政建設與民眾想法更接近，為我們所處的社會盡一份心力。

若您對本次回復內容有任何疑問，歡迎逕洽活動承辦人：(02) 2725-8587許小姐。



# 媒體曝光-爭取大眾對於創新服務支持與認同

## 幫台北市政府票選市政聊天機器人！線上實測及網路投票即日開跑

2017/8/24 · INSIDE 硬塞的網路趨勢觀察 · 台北、網路、機器人、聊天



REUTERS/Christinne Muschi

以下內容由台北市政府提供。

在 AI 科技的趨勢下，台北市政府資訊局日前舉辦「市政聊天機器人 ChatBot 競賽」，自開放報名以來，各參賽者在短時間內祭出奇招，參賽作品已經上線並開放民眾線上實測及網路投票（[票選網址](#)），即日起至

## 台北市政府要推專屬聊天機器人！線上實測、投票開跑 9/21 截止

因應 AI 發展，並建置完善的市政溝通管道，台北市政府資訊局舉辦「市政聊天機器人 ChatBot 競賽」，參賽作品已上線公開供民眾線上實測及網路投票，截止日期至 9/21 下午 5 點；希望透過市民參與，讓競賽內容更貼近民眾，也可以經由蒐集民眾想法，使後續的系統建置及服務計畫可以更加完善。



## 台北市政府要率先打造市民服務 Chatbot，先用比賽試水溫

台北市政府日前宣布舉辦2017年第一屆市政Chatbot聊天機器人大賽，預計今年年底將正式推出市府14C智慧機器人，並必須將Chatbot上線提供民眾使用。此外，希望藉此比賽，徵集市民想法，做為日後進一步發展的先鋒參考。

2017年8月24日



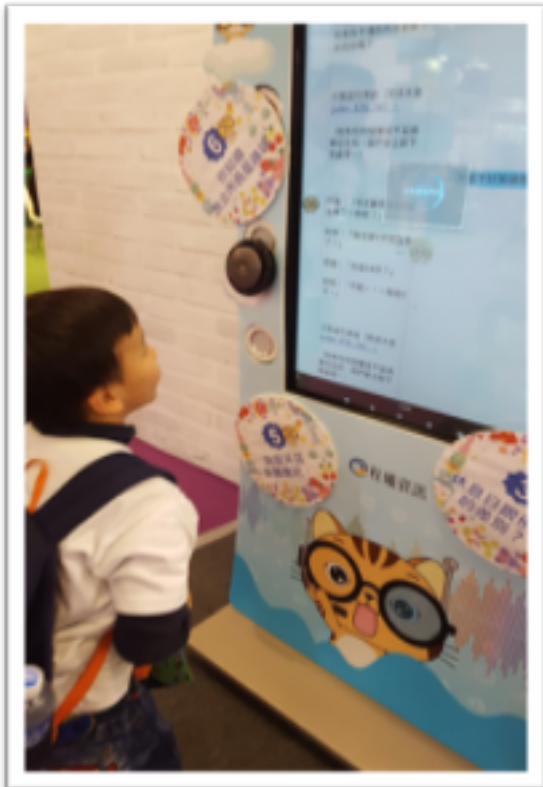
## 台北市政府ChatBot競賽得獎名單出爐

自AI科技興起後，台北市政府舉辦Chatbot機器人大賽，希望透過市民參與，讓競賽內容更貼近民眾，也可以經由蒐集民眾想法，使後續的系統建置及服務計畫可以更加完善。此外，希望藉此比賽，徵集市民想法，做為日後進一步發展的先鋒參考。

資料來源: ET Today，智慧機器人網，經濟日報，INSIDE，iThome

# 106年資訊月成果展出

教育民眾新興科技-寓教於樂  
使用者實際體驗及意見回饋



# 運用資料成果及效益

公民參與情形

7  
參賽隊伍

55,029  
瀏覽人數

3,160  
投票人數

公務員換位思考  
資料品質再進化



市府



社群

成功的公私協力  
成果



產業界

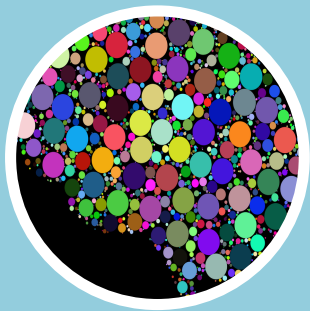
瞭解新興科技  
成熟度與應用範圍



市民

提升民眾生活品質  
促進公共利益

# 理想是美好的，現實是殘酷的



一顆萬能的大腦

匯入所有資訊

自己分析整理歸納後

得出最佳答案



ChatBot不會變魔術

人都無法回答的問題

ChatBot是不會自己跑出答案的

ChatBot的答案都是預設好的規則，無法無中生有

# 知識庫建立流程

問答知識庫盤點

系統操作與  
語法擴充

精準度測試

上線準備

優化

1. 分類
2. 知識主題
3. 情境

1. 斷詞
2. 批次匯入
3. 辭典
4. 同義詞

1. 逐批測試
2. 調教  
milestone
3. 盲測

1. 特殊問答
2. Opendata
3. 生活用語

1. 線上客戶調教
2. 大數據報表
3. 管理者設定

# 助妳好孕文字客服機器人

## ✓ 系統現況

- 提供圖卡方式以利民眾選擇
- 依Baby年齡分類，區分不同使用族群



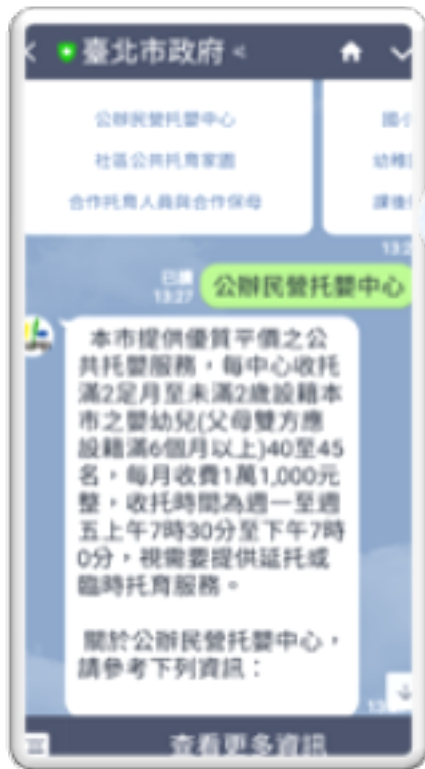
(可左右滑動)

# 助妳好孕文字客服機器人

## ✓ 系統現況

- 提供開放式問法，蒐集民眾不同需求

ChatBot回應



民眾問題

ChatBot回應

ChatBot推薦問題



民眾問題



# 未來應用

✓ 擴充知識主題範圍，擴大服務使用族群



✓ 介接Open Data

- 查詢每日氣象
- 火車時刻表
- 垃圾清運時間
- 北市府常用分機業務查詢



**T**hank **Y**ou !

Hope you like !