



臺中市政府108年度5月份  
市政會議專案報告

# 智能客服 智慧稅務

報告機關: 地方稅務局

報告人: 沈政安

報告日期: 108年5月7日

# 大哉問

## AI會把公務人員變不見

### 智能客服



中稅AI可比

365天x24hr

全年無休

土地  
增值稅

使用  
牌照稅

契稅

娛樂稅





# 智能客服 智慧稅務

## 簡報大綱

推動背景

推動過程

推動成果

系統特色

未來精進方向



# 01 推動背景



## 推動背景



我們為何  
這樣做?

不增加人  
力成本

# AI人工智慧

民眾希望  
有網路服務

電話視訊  
進線量日增

民眾期待  
提供下班假日服務



02

## 推動過程

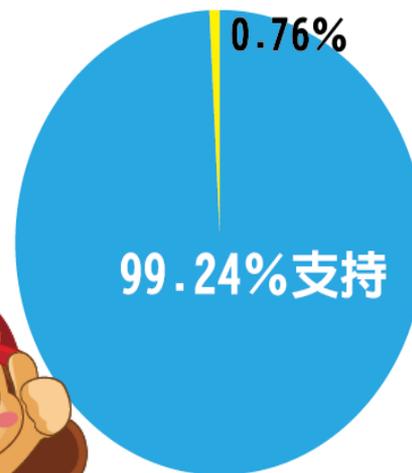


# 推動過程/意見調查

題號	題目
1	本局網站及LINE如導入智慧化客服系統，提供民眾即問即答的互動智能客服，請問您對於本局這項做法的看法如何？
	答案1：全力支持
	答案2：支持
	答案3：不支持
	答案4：全力反對
2	本局網站及LINE如以智能客服提供民眾全年無休且24小時之稅務諮詢服務，請問您遇有地方稅務問題會採用下列哪一種方式詢問？(本題為複選題)
	答案1：網站及LINE智能客服
	答案2：電話客服
	答案3：臨櫃洽詢

問卷調查

2,872人參加



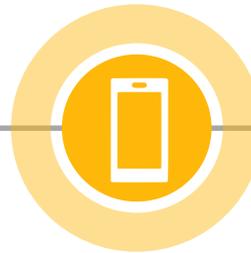
調查結果

2,850人支持  
發展智能客服



## 推動過程/成本評估

評估買斷或租賃?  
(以10年期評估)



➤ 買斷

建置455萬元 + 維運455萬元  
= 910萬元

➤ 租賃 = 483萬元



# 推動過程/推動期程

工作項目	107年 5 月	107年 6 月	107年 7 月	107年 8 月	107年 9 月	107年 10 月	107年 11 月	107年 12 月	108年 4 月
啟動會議及需求訪談會議	—	→							
教育訓練	—	→	→						
系統平台(機器人、管理後台及知識點)建置及測試			—	→					
系統上線前第1次籌備會議			—	→					
系統上線前第2次籌備會議				—	→				
系統正式上線				—	→				
維運小組會議					—	→			
檢討會議						—	→	—	→
統計民眾使用情形				—	→	→	→	→	→
服務持續維運及推廣					—	→	→	→	→

— → 預計期程 → 已完成



# 推動過程/層層測試

## 廠商建置Q&A

標準問200、延伸問4000

答案200

## 第一階段-業務主管單位測試

標準問350、延伸問7000

答案350

## 第二階段-非業務主管單位盲測

標準問600、延伸問12000

答案600

## 第三階段-主辦單位綜合測試

標準問630、延伸問12600

答案630

## 上線後持續調教新增

標準問798、延伸問15960

答案798



# 推動過程/啟動上線

107/8/28





# 推動過程/國地稅智能客服啟動上線

107/10/22





# 推動過程/宣傳與推廣

臉書直播、LINE抽獎活動



5公車候車亭、15優化公車道廣告

50檔廣播廣告、5公車側車體廣告



媒體發布、4刊物露出





03

## 推動成果



## 推動成果/推動前後之差異性

推動前

- 方式：視訊服務、電話客服、LINE
- 時間：250天×9小時 = 2,250小時

推動後

- 方式：Web網頁及LINE智能客服、視訊服務、電話客服、LINE
- 時間：365天×24小時 = 8,760小時



# 推動成果/提問數

共查詢  
**4萬1,332**  
筆

數據分析 [Home](#) 測試

日期：2018/08/28 00:00 至 2019/04/30 23:59

日期

- In 3 days 428
- In 1 month 4334
- In 3 months 8500
- In 6 months 31512
- More than 6 months 9820

分析欄位：  
知識主題

選擇數量：  
10筆

搜尋費時 5.58 秒，共查詢到 41332 筆

### 排行榜

Source: SmartRobot

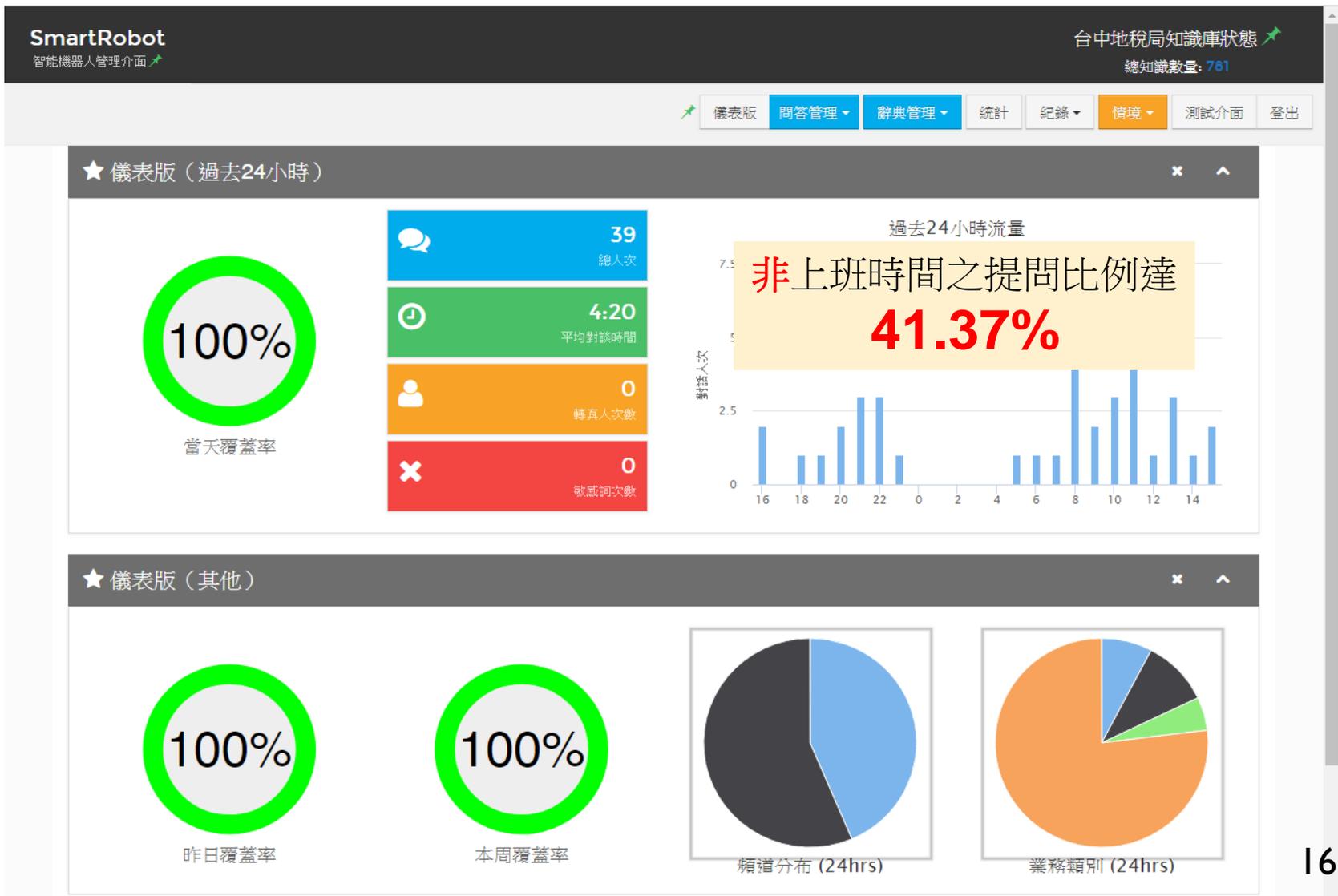
知識主題	數量
稅款	8 604
地價稅	2 960
繳納	1 679
課徵	1 335
房屋稅	961
使用牌照稅	937
計費	610
房屋	578
自用住宅用地稅率	526
土增稅	465

業務類別

- 通用 25551
- 基本稅務 7143
- 民眾福利 1508
- 稅務管理 1422



# 推動成果/非上班提問率





## 推動成果/節省成本

節省民眾  
等候成本

- 2,755小時(41,332件\*4分/60)
- 38萬5,700元(2,755小時\*140元)

節省民眾  
搜尋成本

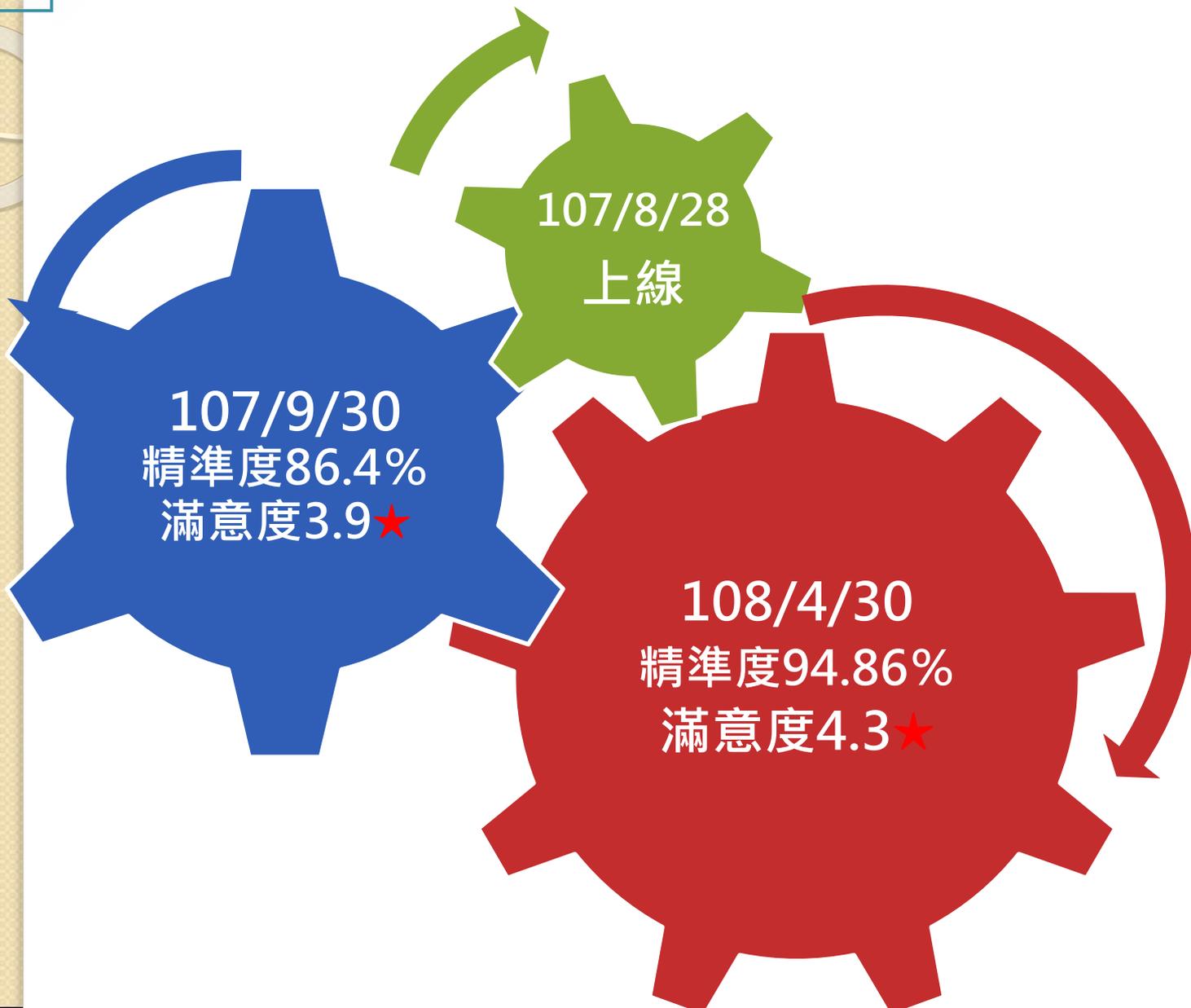
- 1,355小時(41,332件\*118秒/60/60)
- 18萬9,700元(1,355小時\*140元)

節省本局  
人力成本

- 3,444小時(41,332件\*5分/60)
- 74萬3,904元(3,444小時\*216元)



# 推動成果/滿意度4.3★





# 推動成果/經驗散播

- 107年10月9日 臺中市政府研考會
- 107年11月1日 南投縣政府計畫處&暨南大學
- 107年12月17日 東海大學參訪

## 南投縣政府計畫處及暨南大學參訪



## 東海大學蒞局參訪





# 推動成果

## 「中稅AI可比」

### 智能客服

臺中市政府  
簡政創新獎




中稅AI可比  
365天x24hr  
全年無休



臺中市政府 地方稅務局  
TCLTB

地價稅

房屋稅





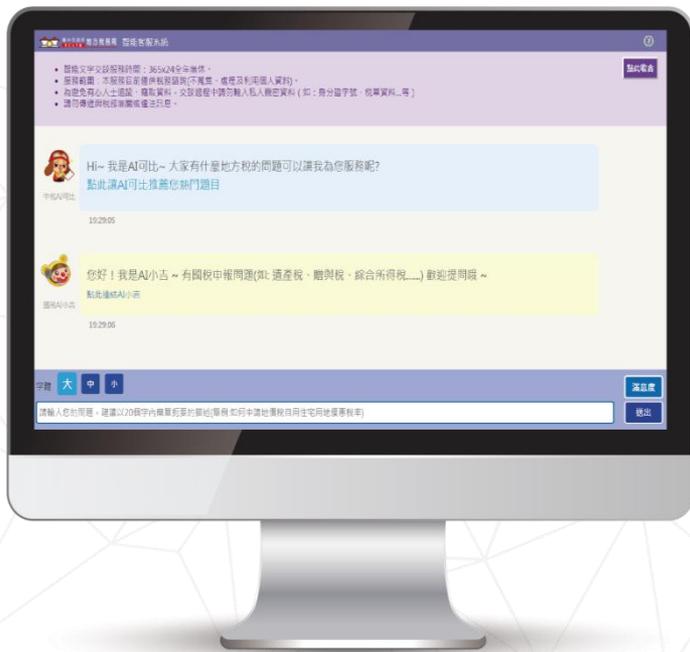
04

## 系統特色



# 系統特色

特色一  
全國唯一



網站



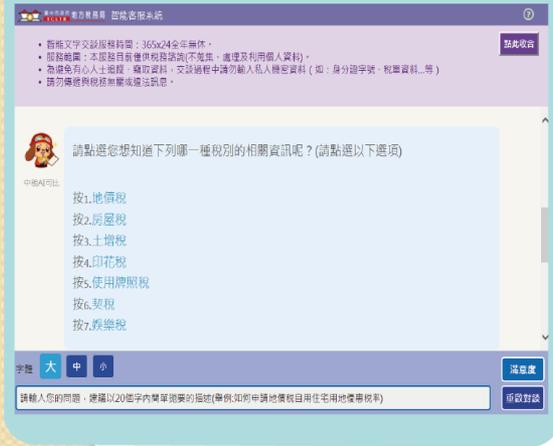
@taichungtax



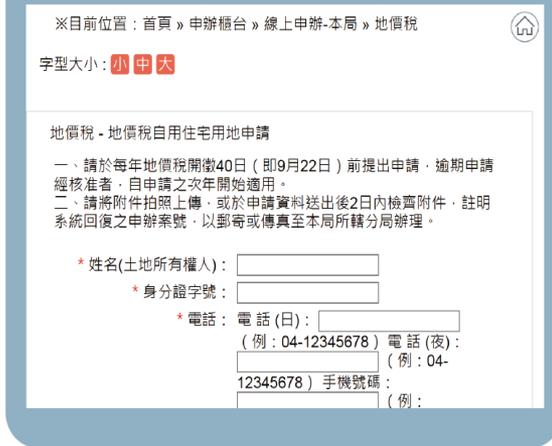
# 系統特色



## 全部稅目



## 線上申辦



## 稅額試算



# 系統特色



## 介面串接 中稅AI可比和國稅AI小吉

財政部中區國稅局 臺中市政府地方稅務局 智能客服系統

- 智能文字交談服務時間：365x24全年無休。
- 服務範圍：本服務目前僅供稅務諮詢(不蒐集、處理及利用個人資料)。
- 為避免有心人士追蹤、竊取資料，交談過程中請勿輸入私人機密資料(如：身分證字號、稅單資料...等)。
- 請勿傳遞與稅務無關或違法訊息。

點此收合

中稅AI可比: Hi~ 我是AI可比~ 大家有什麼地方稅的問題可以讓我為您服務呢?  
點此讓AI可比推薦您熱門題目  
10:37:21

國稅AI小吉: 您好! 我是AI小吉~ 有國稅申報問題(如: 遺產稅、贈與稅、綜合所得稅.....) 歡迎提問哦~  
點此連結AI小吉  
10:37:21

字體 大 中 小 滿意度 送出

請輸入您的問題。建議以20個字內簡單扼要的描述(舉例:如何申請地價稅自用住宅用地優惠稅率)

## 稅目包含地方稅和國稅

財政部中區國稅局 臺中市政府地方稅務局 國地稅智能客服

國稅AI小吉 中稅AI可比  
365天x24hr 全年無休

綜合所得稅  
贈與稅  
遺產稅  
房屋稅  
印花稅  
地價稅  
娛樂稅  
契稅  
使用牌照稅  
土地增價稅

QR Code 網站 @taichungtax

# ▶ 系統特色





05

## 未來精進方向



## 未來精進方向





## 未來精進方向/介接真人文字服務

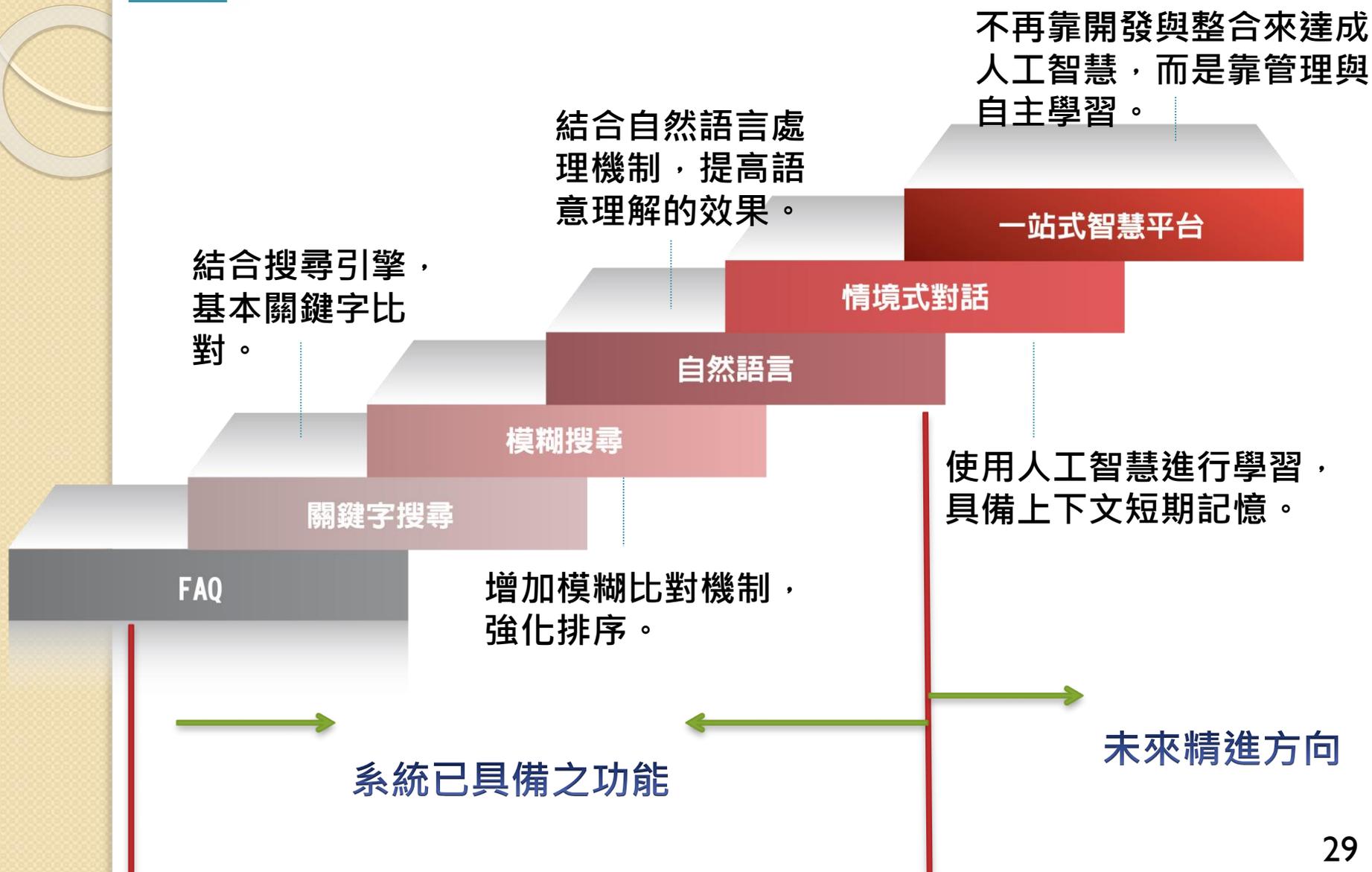


2.0版  
智能客服系統





# 未來精進方向/情境式對話





# 結語-人工智慧在政府運作上的優勢

(謝麗秋,107)

**1** 減少運作成本

**2** 增加行政效率與效能

**3** 創造良好生產力

**4** 提供更迅速與反應性的服務

# 簡報結束

## 恭請指教

