NEWS RELEASE

2018 年 2 月 19 日
株式会社三菱総合研究所

AI を活用した住民問い合わせ対応サービスの実証を開始

～ 全国 30 以上の自治体が参加 ～

株式会社三菱総合研究所（代表取締役社長：森崎孝、以下「MRI」）は、自治体に対する住民の各種問い合わせに関し、サービスと効率の改善を目指す「AI スタッフ総合案内サービス」の実証を開始しました。全国 30 以上の自治体が参加し、2018 年 3 月までの実証を経て、10 月からの商用サービス化を目指します。

1. 「AI スタッフ総合案内サービス」の概要

人口減少や財政難、住民ニーズの多様化・複雑化など自治体を取り巻く状況は年々厳しさを増しています。MRI ではスマートフォンなどを活用した便利な住民向けサービスの提供と、行政職員の生産性向上に向けて、人工知能（AI）技術を駆使した自治体向けサービスを開発しています。2016 年 9 月には、川崎市と掛川市の協力を得て、子育て支援に関する問い合わせ対応サービスの実証実験を実施しました。
本サービスは、前回の結果を踏まえ、子育て、引越し・住所変更の手続き、ごみの出し方、住民票や戸籍、各種書類の請求など住民からのさまざまな問い合わせ全般に対して、対話形式で AI が応答して必要な行政サービス情報を案内するものです。
このサービスはクラウド型で提供しますので、各自治体は導入・サービス利用コスト負担を抑えるとともに、常に最新の技術を利用することができます。

2. 実証内容

- 実証期間：2018 年 2 月 19 日～3 月 31 日
- 実証参加自治体（団体名公表可のみ記載。五十音順）
  愛知県、足立区、市川市、大垣市、小鹿野町、掛川市、笠間市、春日井市、鎌倉市、川崎市、小金井市、国分寺市、埼玉県、仙台市、高浜市、館山市、所沢市、戸田市、豊田市、豊橋市、練馬区、函館市、兵庫県、袋井市、船橋市、水戸市、室蘭市など 30 団体以上を予定
- 実証方法：参加自治体の住民や行政職員の方々に、「AI スタッフ総合案内サービス」を利用していただき、意見や要望を把握（行政職員のみを対象とする自治体もあり）
- 運営：MRI、日本ビジネスシステムズ株式会社（以下「JBS」）、株式会社アスコエパートナーズ
- 協力：日本公共サービス研究会（100 以上の自治体が参加、事務局：東京都足立区）

本件に関するお問い合わせ先

株式会社三菱総合研究所
〒100-8141　東京都千代田区永田町二丁目 10 番 3 号

【内容に関するお問い合わせ】
社会 ICT イノベーション本部 「AI スタッフ」事務局　村上、中川、青木
電話：03-6705-5664　メール：ai-info-ml@ml.mri.co.jp
【取材に関するお問い合わせ】
広報部　吉澤、渋谷、角田
電話：03-6705-6000　メール：media@mri.co.jp

本資料は、総務省記者クラブ、総務省テレコム記者会、都道府県記者クラブおよび当社にて平素よりコンタクトのある記者の方々にもご案内しています。

Copyright© Mitsubishi Research Institute, Inc.

参考資料

1. AI スタッフが回答できる行政サービス分野

妊娠・出産、子育て、教育、結婚・離婚、引越し・住まい、就職・退職、高齢者・介護、ご不幸、戸籍・住民票・印鑑登録、税、国民健康保険、国民年金、水道・ガス・電気、交通、駐輪・駐車、都市計画、ごみ・環境保全、食品・衛生、ペット、消費生活、健康・医療、文化・スポーツ・生涯学習、市民活動・コミュニティ、防災、防犯、救急・消防など

2. AI スタッフ総合案内サービスのイメージ



※上記は開発中のもので今後、変更になる場合があります。
出所：MRI および JBS

Copyright© Mitsubishi Research Institute, Inc.