NEWS RELEASE

2018 年 9 月 4 日
株式会社三菱総合研究所

AI による住民問い合わせ対応サービスを提供開始

～鍵は行政情報の標準化～

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、AI による住民問い合わせ対応サービス「AI スタッフ総合案内サービス」について、2018 年 2 月～3 月に全国 35 自治体の協力を得て行った実証実験結果を踏まえ、2018 年 10 月から提供を開始します。

1. 背景・経緯

人口減少が急速に進行するわが国では、今後労働力不足が深刻化し、行政分野にも波及することが予想されます。一方で、多様化する住民ニーズや、スマートフォン普及によるコミュニケーション手段の変化に合わせた行政サービスの提供が求められています。

こうした課題に対応するため、MRI では行政分野における AI 活用に取り組んでいます。その第一弾として、AI による住民問い合わせ対応サービス「AI スタッフ総合案内サービス」を開発し、2018 年 2 月～3 月に、全国 35 自治体の協力を得て実証実験を行いました。そこで得られた知見・経験を踏まえ、2018 年 10 月からサービスの提供を開始します。

2. サービスの特徴

本サービスは、AI との対話（チャット）により、住民が知りたい情報を提供します。最大の特徴は、機能や内容を標準化し、自治体間で共同利用する点です。これにより、職員の負担を極力増やさず安価にサービスを提供し、かつ多くの自治体が利用することで AI の学習効果を高めることができます。サービス利用料金は月額 10 万円からの予定です。
コミュニケーションアプリ「LINE」からのサービス利用も可能です。

また、「無料お試しサービス」も準備しました。問い合わせ対応用の質問・回答データを格納するだけで、使い勝手を体験したり導入効果などを実感したりすることができます（2018 年 10 月以降随時受付、最大 3 カ月間）。

なお、本サービスは日本ビジネスシステムズ株式会社（代表取締役社長：牧田幸弘、以下 JBS）と共同で取り組んでおり、JBS は主にシステムの構築・運用を担当しています。

AI スタッフ総合案内サービス紹介用 web サイト
https://aistaff.mri.co.jp/

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 スタッフ総合案内サービス」担当　村上、青木、中川
電話：03- 6705 -6016　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　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.