News Release

令和２年 11 月６日

各　　位

大阪市中央区瓦屋町3丁目6番13号
株式会社サイネックス
代表取締役社長　村田吉優
（東証第一部　コード番号 2376）
問い合わせ先
取締役専務執行役員
ICT 事業推進本部長
浅田　秀樹
電話 06－6766－3333

奈良県内３市と AI チャットボットに関する構築業務開始のお知らせ

―― AI を活用したチャットボットで、住民対応の迅速化と住民サービス向上を支援 ――

株式会社サイネックスは、奈良県内３市と「奈良県 AI 活用による自動応答システム導入等業務」に関する構築業務を開始いたしましたので、お知らせいたします。

１.『奈良県 AI 活用による自動応答システム導入等業務』について

奈良県では、住民からの各種問い合わせに対して、電話での対応やホームページによる情報提供をおこなってきましたが、ICT を積極的に活用することにより、住民対応の迅速化等の県民サービスの向上をはかるとともに業務の効率化を進めてきました。その取り組みの一つとして昨年度は、県及び県内５市町へ「AI チャットボット」を導入しています。

当社グループは、官民協働の精神により、全国の自治体様に対し、ICT を活用した住民サービスの向上、業務の効率化を支援する各種サービスのご提案をしており、このたび奈良県庁へ提案をおこないましたところ採用となり、奈良県内市町村のうち新たに３市による「AI チャットボット」構築業務を開始いたします。行政サービスを拡充するため、24 時間・365 日利用可能な AI チャットボットを提供し、住民からの質問に対して AI が自動応答する仕組みを作成し、自治体職員の業務効率化と住民への迅速な対応を支援いたします。

（注）AI チャットボット：「チャットボット（chatbot）」とは、「チャット」と「ボット」を組み合わせた言葉で、人工知能（AI）を活用した「自動会話プログラム」のこと。

２．今回導入の「AI チャットボット」の概要

今般提供する「AI チャットボット」は、参加の３市が共同で利用できる総合案内の AI チャットボットです。共同利用のため、参加３市全ての情報を効率的に学習し、賢く成長した AI を、各市別に構築したシステムに反映します。

利用者は、それぞれの地域に即した問合せを、24 時間 365 日利用する事が可能となります。

問合わせ対応機能として、利用者が入力する自由なテキスト形式による問合せに対し、自動的に、各市別にあらかじめ準備した FAQ の中から最適な回答を表示します。

また、AI 機能として、自然言語処理によって入力された質問に対し的確な回答を導いたり、提示する回答に対する利用者からのフィードバックも含め、継続的に学習をおこなうことで、さらなる回答精度を向上させることが可能となります。

「AI チャットボット」を導入することにより、住民からの問い合わせチャネルを増やして利便性を向上するとともに、各参加団体における職員の問い合わせ対応時間の縮減を図る有効な手段となります。

３．「AI チャットボット」について

名　　称　：AI チャットボット

導入自治体：天理市、御所市、香芝市

事業内容　：LINE をインターフェースとした、住民の質問に対して AI が自動応答する
チャットボットの構築

導入開始日：令和 2 年（2020 年）12 月（予定）

４．奈良県内導入実績

昨年度導入 6 団体（奈良県、大和郡山市、宇陀市、田原本町、王寺町、広陵町）

今年度導入 3 団体（天理市、御所市、香芝市）

以上

地方創生のプラットフォームへ
株式会社サイネックス
http://www.scinex.co.jp