News Release

令和２年 11 月 10 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

愛知県内市町村と 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、愛知県内市町村と「AI を活用した総合案内サービス業務」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。なお、契約に関しては、各市町村と個別に契約を締結いたします。

１.『AI を活用した総合案内サービス業務』について

愛知県では、県内市町村における業務効率化を推進する上で必要となる AI・ロボティクスを活用したシステムの導入に向けて、「あいち AI・ロボティクス連携共同研究会」を設立しています。また、研究会の下部組織として AI を活用した総合案内サービス共同利用推進部会を設置し、住民の利便性の向上ならびに行政運営の簡素化および効率化を推進しております。

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を提案しており、このたび「あいち AI・ロボティクス連携共同研究会」への提案が採用されることとなり、愛知県内の市町村と「AI チャットボット」構築業務を開始することとなりました。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り、自治体職員の業務の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.「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、参加する市町村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、参加市町村全ての情報を効率的に学習し、賢く成長した AI を、各市町村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回答（FAQ）を、24 時間 365 日利用することが可能となります。

問い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い合わせに対し、自動的に、各市町村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再質問（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することが可能となります。

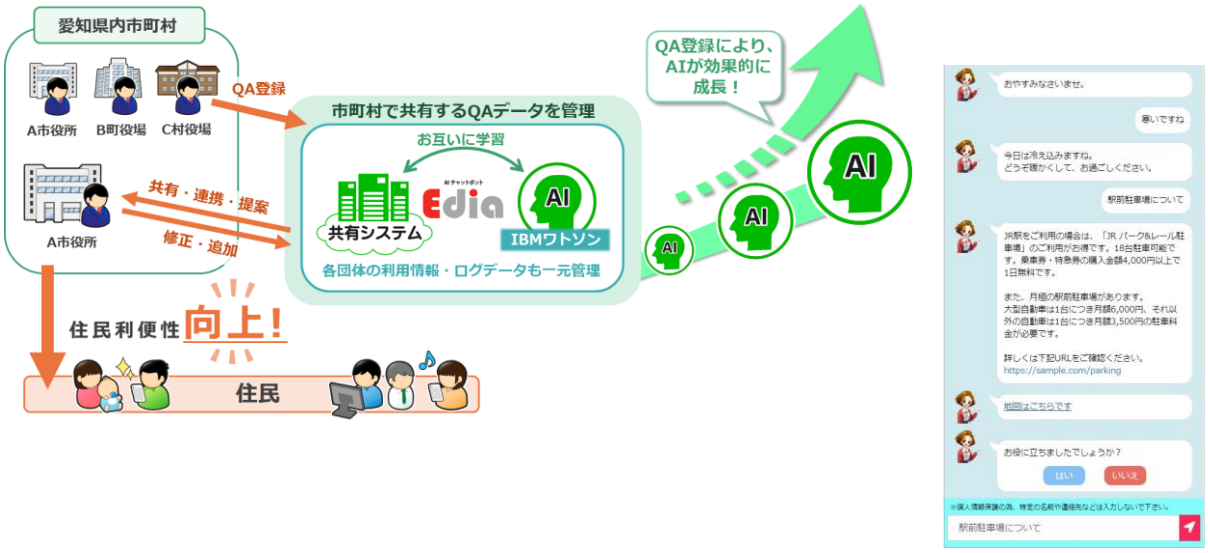
「AI チャットボット」を導入することにより、住民からの問い合わせチャネルを増やして利便性を向上するとともに、各参加団体（市町村）における職員の問い合わせ対応時間の削減を図る有効な手段となります。

３．サービス導入市町村（予定）

愛知県豊橋市	愛知県稲沢市	愛知県みよし市
愛知県一宮市	愛知県新城市	愛知県あま市
愛知県半田市	愛知県東海市	愛知県長久手市
愛知県津島市	愛知県大府市	愛知県東郷町
愛知県碧南市	愛知県知多市	愛知県豊山町
愛知県刈谷市	愛知県知立市	愛知県扶桑町
愛知県豊田市	愛知県尾張旭市	愛知県大治町
愛知県安城市	愛知県岩倉市	愛知県蟹江町
愛知県西尾市	愛知県田原市	愛知県飛島村
愛知県蒲郡市	愛知県愛西市	愛知県東浦町
愛知県犬山市	愛知県清須市	愛知県武豊町
愛知県常滑市	愛知県北名古屋市	愛知県幸田町
愛知県江南市	愛知県弥富市	

導入開始日：令和２（2020）年 11 月中旬から順次導入予定

４．共同利用イメージ



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