News Release

令和２年 11 月 16 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

愛媛県庁と AI チャットボットに関するサービス開始のお知らせ

―― 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、愛媛県庁と「住民問い合わせ対応 AI チャットボットサービス提供委託業務」に関するサービスの運用を開始いたしましたので、お知らせいたします。

１.『住民問い合わせ対応 AI チャットボットサービス提供委託業務』について

愛媛県庁では、幅広い世代の住民が使用するパソコン・スマートフォン等から、多岐にわたる行政情報を対話形式により時間を問わず気軽に問い合わせをおこなうことができ、知りたい情報を AI が的確に提供できる「住民問い合わせ対応 AI チャットボットサービス（以下「AI チャットボット」という）」を導入することにより、愛媛県職員の業務効率化に加え、住民の満足度や行政サービスの向上を図る検討を進めてきました。

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のご提案をおこなっており、このたび愛媛県庁への提案が採用となり、「AI チャットボット」のサービスを開始いたしました。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提供し、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.「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、導入自治体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、導入自治体すべての情報を効率的に学習し、賢く成長した AI を、各自治体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い合わせデータベースを、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、各自治体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、各導入自治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　：愛媛県庁 AI 総合案内

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（2020）年 10 月 15 日



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