News Release

令和２年 12 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

新居浜市とAIチャットボットに関する契約締結のお知らせ

—— 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、愛媛県新居浜市（石川勝行市長）と「ＡＩを活用した総合案内サービス」に関する契約を締結いたしましたので、お知らせいたします。

１.『ＡＩを活用した総合案内サービス』について

新居浜市では、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が的確に情報提供できる「ＡＩを活用した総合案内サービス（以下「ＡＩチャットボット」という）を導入することで、新居浜市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はか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をご提案しております。このたび新居浜市への提案が採用されることとなり、同市と「ＡＩチャットボット」の構築業務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くことや、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はか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を活用した総合案内サービス

事業内容　：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３年（2021 年）２月１日

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