News Release

令和２年 12 月 24 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」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、愛知県内市町村と「AI を活用した総合案内サービス業務」を開始いたしましたので、お知らせいたします。



【サービス開始自治体「AI チャットボット」の一例】

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並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ます。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為、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。共同利用の為、参加市町村すべ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、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が表示されます。

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や、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」を導入する事により、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はかる有効な手段となります。

３．愛知県内のサービス導入市町村

豊橋市	西尾市	大府市	北名古屋市	大治町
一宮市	蒲郡市	知多市	弥富市	蟹江町
半田市	犬山市	知立市	みよし市	飛島村
津島市	常滑市	尾張旭市	あま市	東浦町
碧南市	江南市	岩倉市	長久手市	武豊町
刈谷市	稲沢市	田原市	東郷町	幸田町
豊田市	新城市	愛西市	豊山町	
安城市	東海市	清須市	扶桑町	

４．「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

サービス開始日：2020 年 11 月 16 日（一部 2020 年 12 月 1 日開始）

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