News Release

令和２年 12 月 25 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」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、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」に基づき、AI チャットボットサービスを公開いたしましたので、お知らせいたします。



【御所市、香芝市、天理市でサービス開始の「AI チャットボット」】

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、県および県内 5 市町へ当社の「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、全国の自治体へ 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、このたび新たに奈良県内の 3 市（御所市、香芝市、天理市）で「AI チャットボット」サービスを公開いたしました。行政サービスを拡充するため、当社は 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．「AI チャットボット」の概要

当社が提供する「AI チャットボット」は、参加する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、参加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（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、各自治体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する的確な回答や、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させることが可能となります。

当社の「AI チャットボット」を導入することにより、自治体は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、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．奈良県内市町村への導入実績

令和元（2019）年度……6 自治体（奈良県、大和郡山市、宇陀市、田原本町、王寺町、広陵町）

令和 2（2020）年度……3 自治体（天理市、御所市、香芝市）

４．「AI チャットボット」について

名　　称：AI チャットボット

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：2020 年 12 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