News Release

令和 3 年 6 月 8 日

各　　位

大阪市天王寺区上本町 5 丁目 3 番 15 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
執 行 役 員 ICT 事 業 推 進 本 部 長
久 保　博 信
電話 06 - 6766 - 3333

社会福祉法人福岡県母子寡婦福祉連合会と 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、社会福祉法人福岡県母子寡婦福祉連合会と「AI チャットボットシステム構築等業務」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 チャットボットシステム構築等業務』について

社会福祉法人福岡県母子寡婦福祉連合会（以下「母子寡婦福祉連合会」という）では、幅広い世代の利用者が使用するパソコン・スマートフォン等から、多岐にわたるひとり親世帯に関する情報を、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「利用者問い合わせ対応 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、母子寡婦福祉連合会職員の業務効率化に加え、利用者の満足度や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、福岡県庁及び県内 15 市町の AI チャットボット構築実績から、このたび母子寡婦福祉連合会への提案が採用となり、「AI チャットボット」の構築を開始いたしました。利用者への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、利用者からの質問に対して、AI が自動応答する仕組みを提供し、母子寡婦福祉連合会職員の業務効率化と利用者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．今回導入の「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、ひとり親世帯の問い合わせに特化した AI チャットボットで、利用者からの問い合わせデータを基に効率的に学習し、賢く成長する AI を備えたシステムとなっております。

利用者は、24 時間 365 日、母子寡婦福祉連合会へ問い合わせを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、福岡県庁及び、福岡県全 60 市町村と関連する 3 団体で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、利用者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、母子寡婦福祉連合会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 チャットボットシステム

事業内容：利用者の質問に対して 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）9 月予定

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