News Release

令和 3年 8月 18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

愛媛県伊予市 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、愛媛県伊予市（武智邦典市長）と「AI チャットボットシステム導入業務」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導入業務』について

伊予市では、市民とつながる情報発信コンテンツとして、伊予市ホームページ上へ AI チャットボットを搭載することで、24 時間市民からの問い合わせ対応を可能とし、LINE 公式アカウント内に通報システム機能を設置した仕組みを構築することで、市民のニーズにあったサービス提供に取り組み、誰ひとり取り残さない環境整備に取り組んでおります。

一方、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提案をしております。このたび伊予市への提案が採用されることとなり、AI チャットボットシステム導入業務の契約を締結することとなりました。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構築し、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、当社が提供する「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。共同利用のため、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、各市町村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、伊予市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.「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 ： AI チャットボットシステム導入業務

運用開始日 ： 令和４年２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