News Release

令和 3年 8月 27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

守口市と 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、大阪府守口市（西端勝樹市長）と「AI チャットボット導入事業」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 チャットボット導入事業』について

昨今、デジタル技術を活用した新たなサービスの一つとして、人工知能（以下「AI」という。）を活用し、問い合わせに自動応答するシステム（以下「AI チャットボット」という。）が多くの民間企業のみならず、行政機関にも導入され、問い合わせ方法の拡充や 24 時間 365 日の対応が可能になっています。

今後の自治体運営においても、急速に進む高齢化、人口減少や多様化する住民ニーズに対応しながら、行政サービスにおける住民の利便性のさらなる向上が求められています。併せて、限られた経営資源を効率的・効果的に活用できるよう業務効率化もはかる必要があると考えられおり、守口市においても、住民の利便性の向上および職員の電話等での問い合わせ対応の負担軽減をはかることを目的に、AI チャットボットの導入を検討しておりました。

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、このたび守口市への提案が採用され、AI チャットボット導入事業に関する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から、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してまいります。

（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、参加する都道府県および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。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回答（FAQ）を、24 時間 365 日利用することが可能です。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 機能は、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）等をふまえ、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、守口市における職員の問い合わせ対応時間の軽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

運用開始日：令和 3 年 10 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