News Release

令和 3 年 12 月 9 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

熊本県と 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、熊本県（蒲島郁夫知事）と「熊本県・市町村共同利用型 AI チャットボット構築業務」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 チャットボット構築業務委託』について

熊本県では、パソコン・スマートフォン等から行政情報に関する問い合わせを AI が対応する「AI チャットボット」を導入することで、職員の問い合わせ対応業務の軽減に加え、住民満足度や行政サービスの向上をはかること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ます。今般、熊本県への提案が採用されることとなり、「熊本県・市町村共同利用型 AI チャットボット」構築業務に関する契約の締結にいたりました。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、県民・市町村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、当社が提供する「AI チャットボット」は、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。共同利用のため、導入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となり、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、熊本県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：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

導入自治体：熊本県、八代市、宇土市、小国町、西原村

運用開始日：令和４年４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