News Release

令和 4 年 6 月 24 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
（東証スタンダード　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

# 愛媛県大洲市と 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、愛媛県大洲市（二宮隆久市長）と「AI を活用した総合案内サービス業務」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 を活用した総合案内サービス業務』について

大洲市では、「大洲市デジタル・トラストフォーメーション（DX）推進計画」に沿った自治体 DX の推進に当たり、インターネット上で市民等からの文字での問い合わせに自動応答する AI チャットボットを導入することで、市民の利便性向上と職員の業務負担軽減をはかる検討を進めてきました。

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を提案しており、このたび大洲市への提案が採用され「AI チャットボット」構築業務を開始することとなりました。行政サービスを拡充する為、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ることで、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

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 日利用する事が可能となります。

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する的確な回答だけでなく、提示した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」を導入する事により、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、大洲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 ： 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

運用開始予定 ： 令和４年９月

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