News Release

令和 4年 7月 13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

熊本県荒尾市と 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、熊本県荒尾市（浅田敏彦市長）と「荒尾市 AI チャットボット構築及び利用」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』について

荒尾市では、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。先般、熊本県へ提案し、令和 4 年 4 月に運用開始した「熊本県・市町村共同利用型 AI チャットボット」へ、今般、同県下の自治体である荒尾市と構築業務を開始することとなりました。

当社は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、市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、荒尾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 4 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