News Release

令和 4年11月 8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

大阪府茨木市と 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、大阪府茨木市（福岡洋一市長）と「茨木市 FAQ チャットボット導入業務」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.『茨木市 FAQ チャットボット導入業務』

茨木市では、急速に進む社会のデジタル化やライフスタイルの多様化等を背景に、行政ニーズが高度化・多様化しており、サービスや利便性の更なる向上が必要となっております。また、災害時や新型コロナワクチン対応など、一時的に問い合わせが殺到する事態への対策が必要となっております。そのため、メールやホームページから探すより迅速に回答が入手でき、24 時間 365 日問い合わせが可能になる FAQ チャットボットを、新たな問い合わせ手段として導入します。

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。このたび茨木市への提案が採用され、「AI チャットボット」導入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、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。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、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くだけでなく、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、茨木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（仮称）

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

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