News Release

令和 5年 8月 23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

福島県いわき市と 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、福島県いわき市（内田広之市長）と「AI チャットボットシステム構築事業業務委託」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 チャットボットシステム構築業務』について

いわき市では、高齢化や市民ニーズの多様化が進む中で、市民一人ひとりが必要としている情報を必要としているタイミングで入手できるよう、より効果的かつ効率的な情報発信の実現が求められています。本委託業務は、市民が Web サイトや SNS アプリ（LINE）上から気軽に問い合わせできるよう、人工知能（以下「AI」という。）を活用した自動応答システムを導入し、原則として 24 時間 365 日運用することで、市民の利便性向上と職員の負担軽減をはかり、本市における行政サービスの向上を目指します。

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、この度いわき市と「AI チャットボットシステム構築事業業務委託」に関する契約を締結いたしました。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。

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区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、参加する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、各都道府県および市区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、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、各都道府県および市区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など、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、いわき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

運用開始日：令和 5 年 11 月（予定）

（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。

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