News Release

令和６年12月10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
取締役執行役員 ICT事業推進本部長
久保　博信
電話 06－6766－3333

岡山県美咲町と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、岡山県久米郡美咲町（青野高陽町長）と「美咲町ＡＩチャットボット構築及び運用業務」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チャットボットシステム導入業務』について

少子・高齢化とそれに伴う人口減少により、美咲町を取り巻く社会経済環境にも大きな影響が及んでいます。同町では働き方改革とＩＣＴの積極的な活用を推進し、業務の抜本的な見直しと合理化･効率化によって､住民サービスの維持とさらなる向上をはかっていくことが求められています。

また、現在、住民からの問い合わせ対応に際し、電話対応やホームページによる情報提供をおこなっておりますが、住民のライフスタイルや行政へのニーズの多様化に伴い、次のような課題も見られております。

・ 担当による電話対応時間が開庁時間帯に限られ、夜間や土日に詳細な問い合わせに対応できていないこと
・ ホームページに掲載している情報において、検索方法等により、閲覧者が知りたい情報にたどり着けないケースもあること

これらの課題を解決するため、ＡＩを活用した自動応答システム（ＡＩチャットボット）を導入することにより、問い合わせ対応業務の省力化をはかるとともに、住民からの問い合わせに２４時間３６５日対応可能な環境を実現し、業務効率化と住民サービスの向上を進めていました。

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、このたび美咲町と「美咲町ＡＩチャットボット構築及び運用業務」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､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、ＡＩが自動的に、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ンネルを増やして利便性を向上するとともに、美咲町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
構築完了日：令和７年３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