

## 全国初！AIチャットボットによる市民総合案内サービスを開始

- 全国初のAIチャットボットによる市民向け総合案内サービスを4月1日から開始
- 市民サービスの向上と市職員の負担軽減につなげる。
- 4月からICT街づくり課職員を総務省に派遣。7月からは総務省職員を招聘し国と連携して「まちのデジタル化」を推進。

袋井市では、AIチャットボットによる全国初となる市民向け総合案内サービスを、4月1日から開始する。

本サービスの導入に向けて、市はシステム開発した㈱三菱総合研究所と2度の実証実験を行い、市民の利用状況や職員の負担軽減などの効果を確認。実装化を決めた。

また、実証実験の結果は、2019年3月に策定した「第3次袋井市ICT推進計画・官民データ活用基本計画」にも反映。市民のライフスタイルの変化やニーズの多様化に対応するためAIを利活用するとともに、AIによって生成されたデータを政策立案にも生かすこととした。

今後の「デジタル・トランスフォーメーション」の進展を見据え、4月からICT街づくり課職員を総務省に派遣するとともに、7月からは総務省職員を招聘する。

### 1 AIチャットボット市民総合案内サービス

本サービスは、㈱三菱総合研究所が開発したシステムを採用しており、インターネット上で、AIチャットボットが、市民からの問合せに24時間回答する。

本サービスにより、市民サービスの向上とともに、職員の負担軽減することができる。

#### (1) サービス開始

2019年4月1日から

#### (2) 利用サービス

「AIスタッフ総合案内サービス」(提供元：㈱三菱総合研究所、日本ビジネスシステムズ㈱)

#### (3) サービス内容

市民が、パソコンやスマートフォンから市ホームページに接続し、AIスタッフ総合案内サービスのバナーを選択。AIがWebを通じて対話形式で、24時間、市民の問合せを受け付け、質問に適した市ホームページ等の関連サイトに誘導する。またAIが回答するたびに学習し、回答の精度を高めることができる。

#### (4) 2017年度「AIチャットボット」実証実験結果

期間：2月19日～3月30日(40日間)

利用者：320人

問合せ件数：1,450件

## 2 LINE版AIチャットボットによる市民総合案内サービスの実証実験

現在、機能拡張に向けて、(株)三菱総合研究所とともに「LINE」を活用した実証実験に取り組んでいる。

全国的に利用が拡大しているLINEを活用することにより、サービス利用者の増加と、SNS特有の機能性を生かし、アンケートやプッシュ式での情報配信に向けた利活用の可能性を探る。

さらには、LINEが有する利用者の属性などのデータと、寄せられた質問内容とを紐づけし、質問内容を分析することが可能となれば、ビッグデータに基づく政策立案などにつなげることも期待されるため、その可能性についても研究している。

なお、本サービスの実装化については、実験結果を踏まえ決定する。

### (1) 実験期間

3月1日～3月31日(31日間)

### (2) LINE登録者数(3月15現在)

118人

### (3) 問合せ件数(3月15現在)

326件

内訳

業務時間内：199件(61%)

時間外：80件(25%)

閉庁日：47件(14%)



LINE版AIスタッフ総合案内サービスの画面