

## AIスタッフ総合案内サービスの実証事業開始

**2月19日から市民がスマートフォンを使って対話(チャット)しながら、気軽に市役所へ問い合わせできるサービスを開始**

**AIを活用することにより、市民のライフスタイルの変化に応じた情報提供と、職員の業務負担軽減による働き方改革に向けた実証事業を展開**

袋井市では、人口減少社会を見据え、行政分野におけるAIの利活用について検討を進めており、平成29年7月に株式会社三菱総合研究所が全国の地方公共団体に対して参加を募集した「行政情報標準化・AI活用研究会」に参加。

この度、研究会に参加している地方公共団体(約50団体)を対象としたAI利活用の実証事業に全国約30団体とともに参画。県内では、袋井市と掛川市が参画予定。

### 1 実証期間

平成30年2月19日(月)から3月30日(金)

### 2 主な機能

市ホームページは情報が重層化しており検索機能を用いても、それぞれの市民が求める情報にたどり着けないことがあるため、情報に導くための必要な単語がわからなくても導くことができるAIを利用したサービスを通じて、必要な情報をいつでも提供できるようにします。

- (1) 市民は、スマートフォン等で対話(チャット)しながら、気軽に問合せできます。
- (2) チャットでは、AIを利用し、子育て、ゴミの分別、税金等の市民の様々な問合せに、問いかけや回答をやりとりしていきます。
- (3) 最終的な回答は、市役所のホームページへ誘導するが、相応しい回答がない場合は、担当課の連絡先を表示します。

### 3 利用方法

市ホームページへ掲載するリンクから袋井市版WEBサイトに接続

## 4 サービス利用手順イメージ

- (1) 利用者は、市HPに掲載するリンクから袋井市版WEBサイトに接続
- (2) 子育てや、ゴミの分別などの行政手続に関する質問をアプリに入力
- (3) AIがチャット形式で回答



利用画面イメージ（開発中）



## 5 担当 袋井市企画財政部ICT街づくり課情報政策係 電話：0538-44-3106