

## AIによる住民向け総合案内サービスの実証実験への参加について

### ◆経緯

2016年度、川崎市・掛川市において三菱総研がAIによる子育てに関する住民問合せ対応サービスの実証実験を実施し、好評を得た。



これを契機に、「行政情報標準化・AI活用研究会」を2017年6月に発足し、本市も参加している。

※船橋市、横浜市、大阪府、愛知県、西宮市など、都道府県から小規模市町村まで全国約50自治体が参加



三菱総研の2017年度の取り組みとして、AIチャットボットを用いた総合案内サービスの実証実験を、昨年度より大幅に簡便な方法で実施することとなり、参加について研究会参加自治体へ打診があった。



**本市も実験に参加**

## <実証実験の概要>

### 総合案内サービスの概要

#### <サービスの特徴>

- ・住民がスマートフォンからAIと対話（チャット）しながら、気軽に問合せできる。
- ・最終的な回答は、自治体のwebページに誘導し、AIが間違った答えをしてしまうことを防ぐ。
- ・検索と違って、知りたいことが曖昧でも、AIとやりとりすることで、必要な情報にたどり着くことができる。

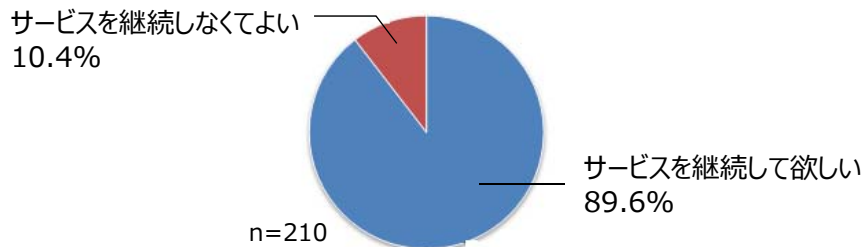
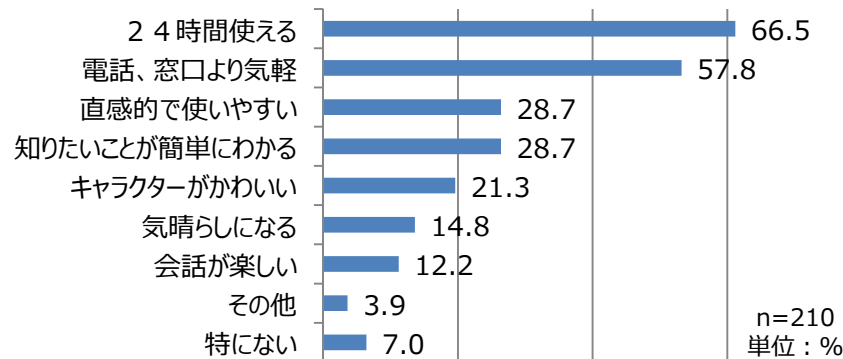
#### <総合案内サービスのカテゴリ>

区分	数	例
カテゴリ	26	妊娠・出産、子育て、教育、結婚・離婚、引越し・住まい、就職・退職、高齢者・介護、ご不幸、戸籍・住民票・印鑑登録（など）、税、国民健康保険、国民年金、水道・ガス・電気、交通、駐輪・駐車、都市計画、ごみ・環境保全、食品・衛生、ペット、消費生活、健康・医療、文化・スポーツ・生涯学習、市民活動・コミュニティ、防災、防犯、救急・消防
サブカテゴリ	161	申請・届出、健診・予防接種、金銭的支援、教育・保育サービスなど
メニュー	約600	妊娠の届出・母子健康手帳の交付、マタニティマーク、出生届など

### 2017年度実証実験の概要

- サービス名 AIスタッフ・総合案内サービス版（仮称）
- 実証期間 準備：2017年12月中旬-2018年1月中旬  
実証：2018年1月中旬-2018年3月中旬
- 実証参加自治体 「行政情報標準化・AI活用研究会」参加自治体の中から募集
- 実施者 株式会社三菱総合研究所
- 共同開発・運営者 日本ビジネスシステムズ株式会社（JBS）  
株式会社アスコエパートナーズ
- 実証実験の内容 上記の期間、サービスを試行し、行政職員等が利用し、サービスや利用の負荷などに関する意見・要望をアンケートやヒアリング等で把握。  
※住民モニターなどを募りたい場合には、別途相談
- 費用 自治体の費用負担なし
- 参加条件 実験終了後などに三菱総研が行う実証実験サービス利用者へのアンケート等に協力すること
- 参加申込期限 2017年12月8日(金) ※期限までの申し込みが難しい場合は、別途相談

利用者の評価（川崎市・掛川市での実証実験より）



サービスの概要 ※今後、変更になる場合があります

- **提供サービス（平成30年10月サービス開始予定）**
  - ・子育て、税金など、住民向け行政サービス全般の問合せにAIが回答（最終的には的確な自治体webページに誘導）。
  - ・自治体自らがデータを管理・更新可能。
- **利用料（検討中）**
  - ・自治体規模等により変わる予定です。
- **サービスの拡張（予定）**
  - ・自治体のニーズ等に合わせて、サービスを拡張していきます。

お問い合わせ先

株式会社三菱総合研究所  
 担当：青木、村上、中川  
 aifaq-shanai-ml@mri.co.jp Tel : 03-5705-5664（村上）

AIによる総合案内サービス導入により  
業務効率化・価値創出に繋がります

2016年9月、株式会社三菱総合研究所では他社に先駆けて行政向けの子育て関連の住民問合せサービス「AIスタッフ」(仮)の実証実験を川崎市・掛川市と協同で行いました。

今回「AIスタッフ」(仮)は実証実験でのニーズを踏まえ、総合案内サービスとしてパワーアップいたしました。

住民からの問合せ対応業務は業務に占める割合も相当です。また、業務の性質ゆえ住民の行政への満足度に影響しやすくなっております。スマホ対応、働き方改革、AI活用のトレンドがある中でAIスタッフ(仮)の導入により、業務効率化・新たな価値創出に繋がらませんか。

<サービス導入前> 導入による想定効果(イメージ)

<b>職員のみなさん</b>  他の部署のことになると、説明ができなくて	<b>住民のみなさん</b>  役所手続きは複雑なものが多くて聞くのも大変
<b>首長・管理職のみなさん</b>  住民の生の声を聴いて、政策に反映したい	 働き方改革の流れもあるし、残業時間を減らしたい

<サービス導入後>

業務効率化、余力創出、政策検討・業務改革へのインプット

<b>職員のみなさん</b>  問合せ業務がかなり減って、別の施策に集中できるね	<b>住民のみなさん</b>  スマホ経由でいつでも聞けて、回答もすぐ得られるね
<b>首長・管理職のみなさん</b>  住民の声が蓄積されるため、重視すべき点が明確化された	 ニーズが把握できたので、人員配置を見直そう

# 「AIスタッフ」(仮称)は、スマホ/人工知能(AI)時代の住民対話型問合せ対応サービスです 対話しながら的確・迅速に回答し、効率化・価値創出に繋がります

## 提供イメージ

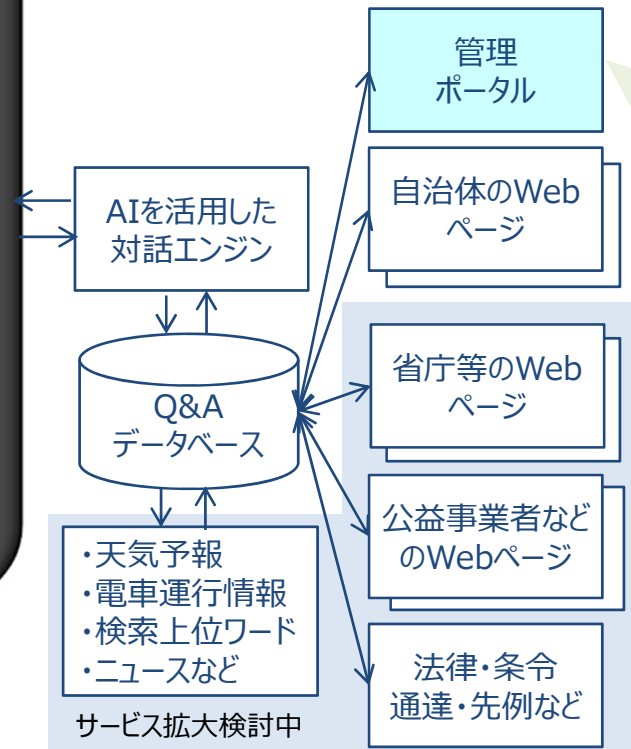
人工知能による住民対話型問合せ対応サービス  
**AIスタッフ(仮)**



※PCやタブレットからも利用できます

## サービスの狙い

- よりよい行政サービスの提供に繋がります。  
→PC/スマホ経由で気軽に問い合わせが可能になります。また、AIによる迅速な回答が得られるため住民満足度が向上します。
- 限られた予算・職員での対応が可能です。  
→AIによる回答により職員の負担が削減されます。登録データの追加・変更も容易です。
- 住民の声の蓄積・施策への反映に繋がります。  
→QAデータベースに問い合わせ内容が蓄積されるため、住民の声を的確に把握可能です。



## 管理ポータルイメージ



- ・アスコエパートナーズのユニバーサルメニューを用いてQ&Aデータベースを標準化してご用意していますので、各自治体がQ&Aを作成する必要がありません。
- ・各自治体は、Q&Aの回答文にひもづく自治体のwebページへのリンクを張るだけです。この際、リンク先の候補が自動で作成されますので、それを確認するだけでOKです。
- ・回答文は、自治体ごとにカスタマイズすることもできます。