

令和2年12月11日

各 位

大阪府中央区瓦屋町3丁目6番13号
株式会社サイネックス
代表取締役社長 村田吉優
(東証第一部 コード番号2376)
問い合わせ先
取締役専務執行役員
ICT事業推進本部長
浅田 秀樹
電話 06-6766-3333

甲賀市とAIチャットボット構築業務委託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、滋賀県甲賀市（岩永裕貴市長）と「AIチャットボット構築業務委託」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. 『総合案内AIチャットボット構築業務委託』について

甲賀市では現在、市民からの問い合わせ対応は市役所の窓口受付時間内となっておりますが、多様化する市民のライフスタイルや人口の3%以上を占める外国籍市民に対応するために、24時間365日問い合わせおよび多言語対応が可能な、対話型の仕組みが求められています。

そこでこのたび、市民サービスの向上や業務効率化に繋げることを目的として、市民からの問い合わせに対し、的確で迅速な情報提供を自動的におこなうことができる、多言語対応が可能な総合案内AIチャットボットを導入することとなりました。

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ご提案をおこなっております。このたび甲賀市への提案が採用となり、「多言語対応が可能な総合案内AIチャットボット」の構築を開始いたしました。行政サービスを拡充する為、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を提供し、自治体職員の業務効率化と住民への迅速な対応を支援いたします。

(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。

2. 今回導入の「AIチャットボット」の概要

今般提供する「AIチャットボット」は、導入自治体が共同で利用できる総合案内のAIチャットボットです。共同利用の為、導入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、各自治体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問合せデータベースを、24時間365日利用する事が可能となります。問い合わせ対応機能として、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、各自治体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、的確な回答を導いたり、提示する回答に対する利用者からの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させ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させるとともに、各導入自治体における職員の問い合わせ対応時間の縮減を図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 : 総合案内AIチャットボット

事業内容 : 市民からの問い合わせに対し、的確で迅速な情報提供を自動的におこなうことができるチャットボットの構築

導入開始日 : 令和3年(2021年)3月1日

