

令和2年12月16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

今治市と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、愛媛県今治市（菅良二市長）と「AIを活用した総合案内サービス」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を活用した総合案内サービス』について

今治市では、幅広い世代の住民が使用するパソコン・スマートフォン等から多岐にわたる行政情報を、対話形式により時間を問わず気軽に問い合わせをおこなうことができ、知りたい情報をAIが的確に情報提供できる「AIを活用した総合案内サービス（以下「AIチャットボット」という）を導入することで、今治市職員の業務効率化に加え、住民の満足度や行政サービスの向上をはかる検討を進めてきました。

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をご提案しております。このたび今治市への提案が採用されることとなり、同市と「AIチャットボット」の構築業務を開始いたしました。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. 「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。共同利用のため、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い合わせデータベースを、24時間365日利用することが可能となります。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する的確な回答を導くことや、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。

「A I 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、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はかる有効な手段となります。

3. 「A I チャットボット」について

名 称 : A I を活用した総合案内サービス

事業内容 : 住民の質問に対してA I が自動応答するチャットボットの構築

導入開始日 : 令和 3 年 (2021 年) 2 月 1 日

