

令和 3 年 6 月 18 日

各 位

大阪市天王寺区上本町5丁目3番15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  
執行役員 ICT 事業推進本部長  
久保 博 信  
電話 06 - 6766 - 3333

## 草津市と 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、滋賀県草津市（橋川渉市長）と「総合案内 AI チャットボット提供業務」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 チャットボット提供業務』について

滋賀県草津市では、令和 2 年 3 月に策定した「草津市情報化推進計画」および令和 3 年 3 月に策定した「草津市行政経営改革プラン」に基づき、ICT や先端技術等の活用による市民サービスの質と生産性の向上を進めています。

現在、市民からの問い合わせ対応は、開庁日・開庁時間内が基本ですが、多様化する市民のライフスタイルに対応するためには、24 時間・365 日問い合わせ対応が可能な、対話型の仕組みが求められています。そこで、市では、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総合案内 AI チャットボットを導入することにより、市民サービスの向上や業務効率化に繋げることを検討しておりました。

一方、当社グループは、官民協働の精神に基づき、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提案をしています。このたび、滋賀県草津市への提案が採用され、総合案内 AI チャットボット提供業務に関する契約の締結に至りました。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から、自治体職員の業務の効率化と住民への迅速な対応を支援してまいります。

(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、導入する都道府県および市町村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回答 (FAQ) を、24 時間 365 日利用することが可能です。

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 機能は、提示した回答に対する利用者からの再質問 (フィードバック) なども継続的に学習することで、さらなる回答精度を向上す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すことで利便性を向上するとともに、参加自治体における職員の問い合わせ対応時間の軽減をはか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 : AI チャットボットサービス

事業内容 : 住民の質問に対して AI が自動応答するチャットボットの構築

運用開始日 : 令和3年9月(予定)

以上

