

令和 3 年 10 月 12 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

## 岩見沢市 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、北海道岩見沢市（松野哲市長）と「岩見沢市 AI チャットボットシステム構築業務」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. 『岩見沢市 AI チャットボットシステム構築業務』について

ICT の技術を積極的に活用した住民サービスの充実をはかる岩見沢市では、令和 4 年 1 月 4 日に予定される新庁舎の開庁に合わせ、AI を活用した自動応答システムの構築業務委託をおこなっております。ライフスタイルの多様化が進む住民に対し、24 時間 365 日、窓口同様の問い合わせ対応が可能となり、かつ業務効率化および住民対応の迅速化等、住民サービスの向上を目的とするものです。

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および業務の効率化を支援する各種サービスを提供しており、このたび岩見沢市への提案が採用され、「AI チャットボット」構築業務を開始することとなりました。岩見沢市の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 AI が自動応答する仕組みや、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、当社が提供する「AI チャットボット」は、共同利用のため、参加市町村すべての情報を効率的に学習し、賢く成長した AI を各市町村別に構築したシステムに反映するものです。

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、各市町村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確か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再質問 (フィードバック) も含め、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ネルを増やして利便性を向上するとともに、岩見沢市における職員の問い合わせ対応時間の削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

事 業 内 容：岩見沢市 AI チャットボットシステム構築業務

運用開始日：令和 4 年 1 月（予定）

以上

地方創生のプラットフォームへ

 株式会社サイネックス

<http://www.scinex.co.jp>