

令和 4 年 1 月 26 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

富山市と子育て支援 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、富山県富山市（藤井裕久市長）と「富山市子育て支援 AI チャットボット導入業務」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. 『富山市子育て支援 AI チャットボット導入業務』について

富山市では、令和 3 年 4 月に子育てに関する情報を集約した子育て支援ウェブサイト「育さぼとやま」を開設するなど、わかりやすい情報発信に取り組んでおります。一方、子育て分野の情報は多岐にわたることに加え、ひとり親家庭などの子育て世帯には、育児や仕事で忙しく日中に問い合わせができない方も多いため、情報発信のさらなる充実が求められております。また、子育てニーズの多様化にともない、市にはさまざまな個別の相談が寄せられており、各種問い合わせ対応にかかる職員の負担軽減が必要な状況となっております。

このような状況の中、本業務は、SNS と連携した AI チャットボットを導入することにより、ひとり親家庭などがこれまで以上にスムーズに、必要な情報にたどり着けるような環境を整えるとともに、職員の業務効率化をはかることを目的としています。

一方、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提案をしており、このたび富山市への提案が採用されることとなり、移住相談 AI チャットボットサービス導入業務に関する契約を締結することとなりました。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つくり、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、参加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。参加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、それぞれの地域に即した回答 (FAQ) を自動的に、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、A I 機能は、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）などをふまえ、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することが可能となります。

「A I チャットボット」を導入する事により、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、富山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. 「A I チャットボット」について

名 称：富山市子育て支援A I チャットボット

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4年4月（予定）

以上

