

令和 4 年 5 月 20 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  
(東証スタンダード 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

## 斑鳩町と 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、奈良県生駒郡斑鳩町(中西和夫町長)と「斑鳩町 AI 活用による自動応答システム」に関する契約を締結いたしましたので、お知らせします。

### 1. 『斑鳩町 AI 活用による自動応答システム』について

斑鳩町では、住民からの各種問い合わせに対して、電話での対応やホームページによる情報提供をおこなってきましたが、ICT を積極的に活用することにより、住民対応の迅速化等の住民サービスの向上をはかるとともに業務の効率化を進めております。

一方、当社グループは、官民協働の精神により、全国の自治体へ 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、このたび斑鳩町へ AI 活用による自動応答システムに関する提案が採用されることとなりました。同町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、住民からの質問に対して AI が自動応答する仕組みを作り、自治体職員の業務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

当社が提供する「AI チャットボット」は、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、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、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が表示されます。

また、AI 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) 等をふまえ、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。

当社の「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、斑鳩町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. 「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：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 9 月（予定）

以上

