

令和 4 年 10 月 21 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

徳島県那賀町と 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、徳島県那賀郡那賀町（坂口博文町長）と「令和 3 年度那賀町 AI チャットボット導入事業 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. 『令和 3 年度那賀町 AI チャットボット導入事業 AI チャットボット導入業務』

那賀町では、AI（人工知能）を活用して町民等からの問い合わせに自動応答する AI チャットボットシステムを導入し、町民が時間を気にせず問い合わせることができる環境を整備することで、町民サービスの向上をはかっています。また、窓口での問い合わせ機会が減ることで職員の業務効率向上をはかるとともに、新しい生活様式の実践による新型コロナウイルス感染拡大防止に貢献することを目的としています。

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、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、このたび那賀町と「AI チャットボット」導入業務を開始することとなりました。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、各市町村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だけでなく、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。

「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、那賀町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：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 5 年 2 月 16 日（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>