

令和 5 年 10 月 5 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

## 鹿児島県志布志市と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、鹿児島県志布志市（下平晴行市長）と「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. 『AIチャットボットシステム構築業務』について

志布志市は、第2次志布志市総合振興計画において、将来像として「未来へ躍動する創造都市 志布志」の実現に寄与するため、また、第4次志布志市情報化計画において、市民一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会を目指し、誰一人取り残されない、人にやさしいデジタル化によって、将来にわたって志布志市が豊かであるための社会づくりを推進し、今後も質の高い市民サービスを提供するべく、従来の枠組みを抜本的に見直したスマート自治体への転換を目指すこととしています。

志布志市では、市民、事業者、行政が一つの輪となって、誰でも「簡単 (Simple)」で、「最良 (Best)」のサービスとなるよう協働で取り組み、様々な「相乗効果 (Synergy)」を生み出すことに繋がる「志布志 (SBS)」の姿勢を形成し、人も地域も輝くまちとなるよう「デジタルでつなぐ 志(こころざし)の輪」を基本理念として、デジタル化を推進しており、AIチャットボットを導入することにより、住民や事業者からの問い合わせや相談等（庁外向け）に対して、限られた人員できめ細かいサービスを実現するため、24時間365日、誰でも簡単に問い合わせができる環境を構築することとなりました。行政内部においても業務におけるQA等に活用（庁内向け）することにより、属人化の防止や業務の平準化、問い合わせに係る事務負担を軽減させ、人の力が真に必要なサービス強化へ繋げることを目指します。

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、このたび志布志市と「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。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。

## 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区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、参加する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、各都道府県および市区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、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、各都道府県および市区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な回答を導くなど、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、志布志市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

運用開始日：令和6年1月（予定）

（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。

以上

