

○背景

本市では、那覇市DX推進計画に基づき、生成AIの利活用を推進しております。これまでは、庁内業務の効率化に向けた「RAG」機能の検証を行い、業務に特化した生成AIの活用方法について有効性を確認してまいりました。今回は、これらの知見を市民サービスへと広げる新たなステップとして、コミュニケーションAIを活用した窓口案内業務の実証事業を実施いたします。

○目的

窓口案内業務の効率化と市民サービス向上を目的に、コミュニケーションAIが、市民の来庁目的に応じた窓口案内ができるか検証を行ういます。あわせて、AIによる案内が市民及び職員に受け入れられるか、受容性を把握いたします。

○実施場所及び期間

実施場所：本庁舎 1階 正面入り口側（大型ディスプレイ設置）

実証期間：令和8年4月20日（月）～5月21日（木）（開庁日の午前9時から午後3時）

○実証後の展望

本実証で得られた市民の皆様からのアンケート結果や職員による評価および業務における有効性などを総合的に判断し、コミュニケーションAIの本格的な活用に向けた検討を進めてまいります。

「コミュニケーションAI」とは

多種多様なAI技術を用いて、人と自然な形で対話を行うことを目的としたシステムや技術の総称。



Digital Catalyst CONN

○実証の実施イメージ

那覇市役所の窓口業務に関する情報をRAGに搭載したコミュニケーションAIが、市民との会話を通じて来庁目的を把握し、該当する窓口を音声で案内。

