

AIチャットボット検証について

情報政策課

1 目的

AI（人工知能）を活用したAIチャットボットの有用性を検証するため、業者が無償で提供する3か月の試行期間を活用し、導入効果を検証することを目的とする。

2 期間

令和元年12月中旬から令和2年3月中旬（一般公開は令和2年1月を予定）

3 検証システムおよび協力事業者、対象分野

(1) 検証するシステム名

「AI スタッフ総合案内サービス」

(2) 協力事業者

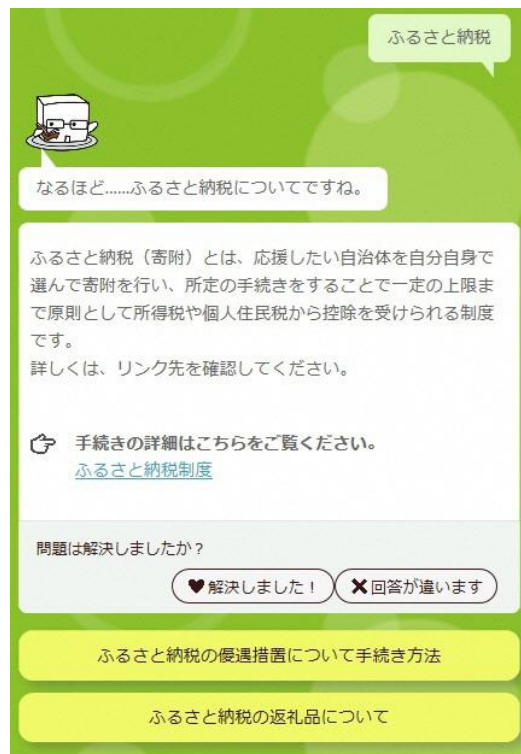
株式会社三菱総合研究所 様（代表取締役社長 森崎 孝 様）

日本ビジネスシステムズ株式会社 様（代表取締役社長 牧田 幸弘 様）

株式会社アイネス 様（代表取締役社長 森 悦郎 様）

(3) 対象分野（34分野）

- ①妊娠・出産、②子育て、③住まい、
- ④結婚・離婚、⑤ゴミ、⑥健康・医療、
- ⑦戸籍、⑧住民票、⑨印鑑登録、
- ⑩マイナンバー、⑪国民年金、⑫税、
- ⑬福祉・生活支援、⑭学校・教育、
- ⑮雇用・労働、⑯引越し、⑰高齢者・介護、
- ⑱水道・電気・ガス、⑲防災、
- ⑳パスポート、㉑運転免許、㉒国民健康保険、
- ㉓公共施設、㉔都市計画、㉕ご不幸、
- ㉖道路・交通、㉗動物・ペット、
- ㉘消費生活、㉙防犯、㉚消防、㉛人権、
- ㉜自治体の情報・概要、㉝議会、
- ㉞プレミアム付商品券



(画面イメージ)

4 実証実験の内容

市民がインターネットに公開された AI スタッフ総合案内サービスにパソコンやスマートフォンから那覇市 HP または LINE 経由でアクセスし、チャットボットと対話（質問・回答）することでより簡易にわかりやすく目的の HP にアクセスできるかを検証する。アクセス状況は月次で報告されるため、これを確認することでアクセスした人が確認したい内容にたどり着けたかななどの検証を行う。

5 期待される効果について

<市民>

- ・ 24 時間 365 日問い合わせが可能。
- ・ 事前に申請窓口や申請に必要な資料の確認・準備ができる。

<当市>

- ・ 市民サービスの拡充・利便性向上を図ることができる。
- ・ AI が回答することにより窓口・電話での問い合わせ対応が減少する。
- ・ 職員が所属部署以外の問い合わせを受けた際の案内先の確認を行うことができる。

<協力事業者>

- ・ 協力することでさらにノウハウを収集できる。
- ・ 保有する技術やサービスを、行政の現場で実証することができる。

6 他市の状況

AI スタッフ導入団体 7 団体、導入準備団体 4 団体、実証および検証中 20 団体以上

チャットボットとは

「チャット」と「ロボット」を組み合わせた言葉で AI を活用した「自動対話プログラム」のこと。

人間同士が対話する「チャット」に対して、「チャットボット」は、人間に代わって人工知能を組み込んだコンピュータが相手となって対話するもの。