

## A I チャットボットの実証実験の実施について

A I が市民の皆さまからのご質問に総合的な内容を自動回答するシステム（チャットボット）の実証実験を実施します。実証実験でチャットボットの有用性を検証します。

### 1 自動応答のチャットボットを導入する効果（メリット）について

- ・自動応答のため、時間を選ばない（24 時間応答可能）。
- ・窓口より気軽に利用できる。
- ・短時間で回答が返ってくる（数秒）。
- ・今までにない新しい住民サービスを導入することで、市民満足度の向上につながる。

### 2 今回の実証実験に使用するシステムについて

実証実験に使用するシステムは三菱総合研究所及び日本ビジネスシステムズで開発した「AI スタッフ総合案内サービス」。すでに全国の 13 自治体で本番運用の実績あり。（県内初）

システムの特徴は以下の通り

- ・自治体専用で開発されたシステム。
- ・利用自治体で質問内容を共有（回答内容は自治体によって変更する）。
- ・A I の学習効果を利用自治体で共有。
- ・自治体業務の中でも 34 分野の質問をカバーしており、総合案内が可能。

### 3 実証実験のスケジュール

項目	7	8	9	10
準備・周知	▶			
実証実験		▶		
検証				▶

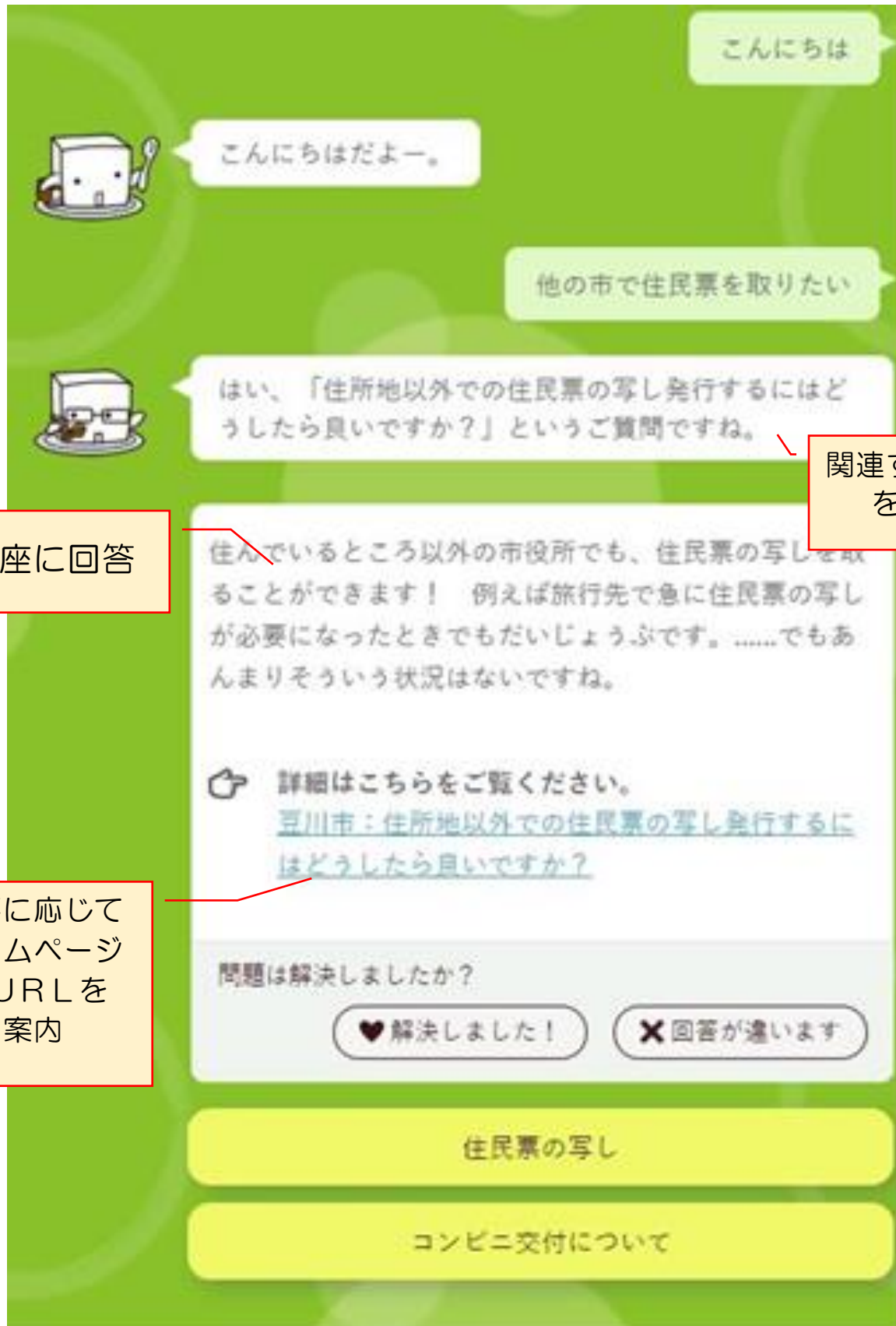
### 4 実証実験の実施方法について

チャットボットの実証実験は以下の 2 通りで実施します。

- ①市ホームページにチャットボットのページへのリンクを用意します。
- ②実証実験用の L I N E アカウントを用意します。

※8 月の広報紙及び市ホームページより市民への周知を図ります。

## チャットボット使用イメージ



関連する質問  
を案内

即座に回答

必要に応じて  
ホームページ  
のURLを  
案内

出典：三菱総合研究所および日本ビジネスシステムズ