

【平成31年度当初予算要求(平成30年12月時点)】

## ③1新規 AI活用試行事業

～人工知能を活用した住民問合わせ対応業務の軽減～

奈良県総務部情報システム課

## ■ 事業の概要

- 県では、働き方改革、業務の効率化の取り組みとして「A Iを活用した住民からの問い合わせ対応業務の自動化ツール」の導入準備を進めています
- A I 技術を活用することで住民サービスの向上と職員の負荷軽減が見込めることから、県と市町村が一体となって導入を進めていくことが重要です
- 平成30年12月時点で5市町村分の導入経費を【県10/10】で当初要求しているところで、4月以降に参加募集を行い5団体を決定する予定です
- A I による業務の効率化に取り組む市町村の積極的な参加を期待します

A I 自動化ツールの試行  
5市町村を募集

導入経費  
【県10/10】

## ■ 住民問い合わせ対応の現状

- 面談や電話による問い合わせ対応は、職員の勤務時間を長時間消費します
- 平日9時～17時の窓口対応だけでは多様化した住民ニーズに合いません
- ホームページQ & Aの時間外対応だけでは、住民のストレスからトラブルにつながることも想定されます



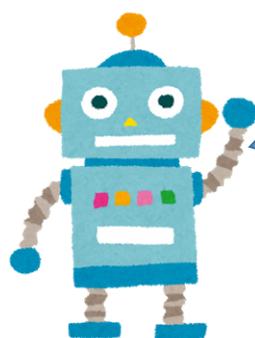
## ■ 住民のスマホと自治体AIツールのコラボ

- インターネットの閲覧はスマホによる利用がパソコンを上回っています
- スマホは時間と場所にとらわれず、住民と行政を繋げることができます
- AI技術の進歩で簡単な問い合わせなら24時間スマホで即答できます
- 既設のQ&A集があれば、短時間でAIツールでの自動化が可能です

市民農園はどうしたら  
借りられるの？



チャットボットの窓口 (0:00-23:59)



Q&A集

任せてください  
僕、  
チャットボットが  
お答えします

ピアノって粗大ゴミに  
出してもいいの？



印鑑証明は代理人  
でも受け取れる？



## ■ 具体的なイメージ



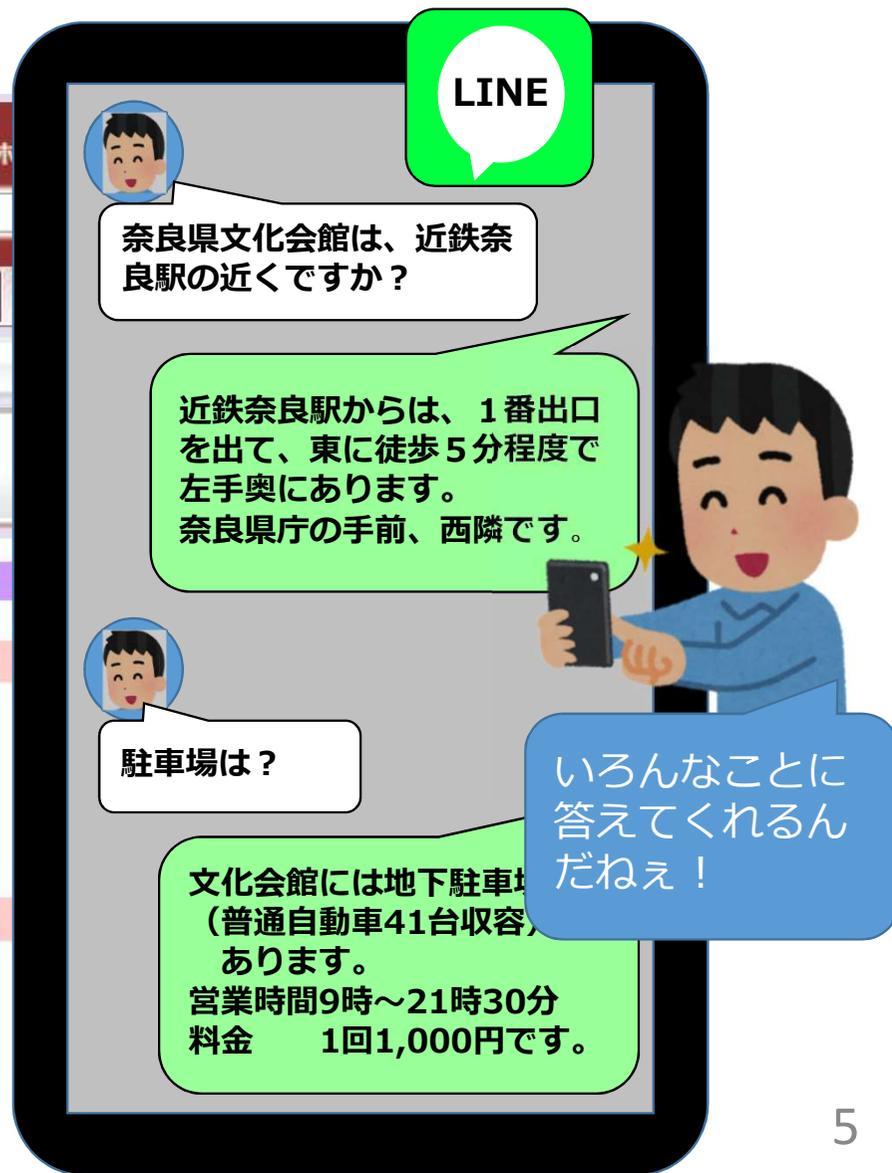
The image shows a screenshot of the Nara Prefecture website. At the top, there is a navigation bar with the Nara Prefecture logo and the text "奈良県 ようこそ" (Nara Prefecture Welcome). Below this, there are several menu items: "トップページ" (Home), "奈良県の紹介" (Introduction to Nara Prefecture), "暮らし・環境" (Living/Environment), "教育・人権・交流" (Education/Human Rights/Exchange), and "保健・医療・福祉" (Health/Medicine/Welfare). A search bar is also visible. A blue chatbot character is overlaid on the page, with a speech bubble that says "これだけの情報をもらえれば僕、チャットボットが答えておきますよ" (If I get this much information, I, the chatbot, will answer you). Below the chatbot, there is a section titled "よくある質問" (Frequently Asked Questions) with a sub-section "アクセス・開館日について" (About Access and Opening Hours). Two questions are listed:

**Q. 近鉄奈良駅、JR奈良駅から文化会館への行き方は？**

- 「近鉄奈良駅」からは、1番出口を出て、東へ徒歩5分程度で左手奥にあります。奈良県庁の手前、西隣です。
- 「JR奈良駅」からは、市内循環バスに乗り「県庁前」で下車、徒歩2分程度です。

**Q. 駐車場はありますか？ 周辺には？**

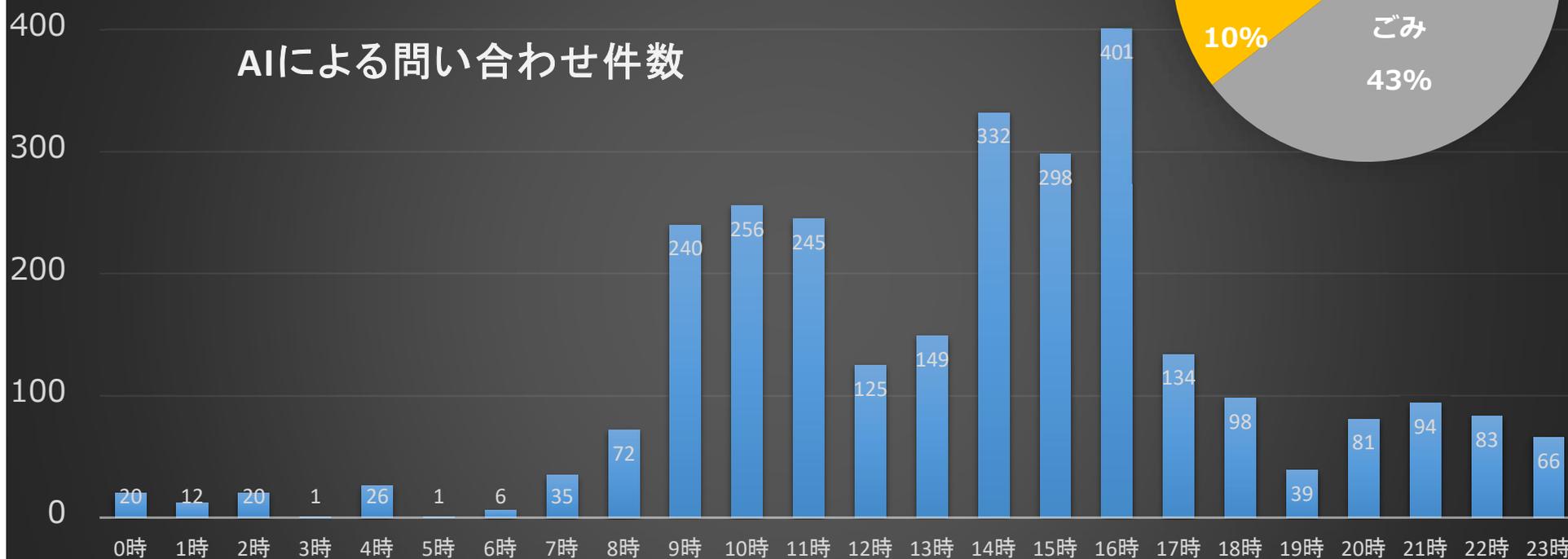
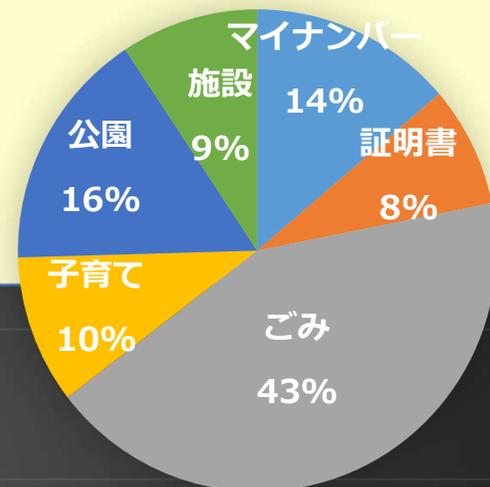
- 文化会館には地下駐車場（普通自動車41台収容）があります。時間 9時～21時30分 料金 1日1回1,000円（時間制ではありません。）※ 収容台数が少ないので、出来るだけ公共交通機関でお越しください。
- 周辺には、奈良県庁東隣に「登大路観光駐車場」があります。また民間駐車場もあります。



The image shows a person using a smartphone with a LINE chat interface. The chat is between a user and a chatbot. The user asks: "奈良県文化会館は、近鉄奈良駅の近くですか？" (Is the Nara Prefecture Cultural Center near Keihan Nara Station?). The chatbot replies: "近鉄奈良駅からは、1番出口を出て、東に徒歩5分程度で左手奥にあります。奈良県庁の手前、西隣です。" (From Keihan Nara Station, it's about 5 minutes walking east from Exit 1, on the far left. It's in front of Nara Prefecture Hall, to the west). The user then asks: "駐車場は？" (Where is the parking lot?). The chatbot replies: "文化会館には地下駐車場（普通自動車41台収容）があります。営業時間9時～21時30分 料金 1回1,000円です。" (The Cultural Center has an underground parking lot (41 cars). Operating hours 9am-9:30pm. Fee 1,000 yen per time). A blue speech bubble from the person says: "いろんなことに答えてくれるんだねえ！" (You answer all kinds of things!).

## ■ 三田市 (人口約11万人) での検証事例

- 期間 H30.8～10の3ヶ月間
- 問合せ内容 **ゴミに関する問合せが全体の約4割**
- 問合せ時間 **勤務時間外の問合せが約3割**



## 【参考】 AI による問い合わせ導入自治体

| No. | 自治体 | サービス                       | 概要  |
|-----|-----|----------------------------|---|
| 1   | 横浜市 | イーオのごみ分別案内                 | AIを活用し、ごみの出し方を対話式で案内するサービス（チャットボット）   |
| 2   | 岡崎市 | 子ども・子育ての問合せ対応サービス          | 子ども・子育ての問合せ対応サービスにAIを組み込んだ対話式サービス（チャットボット）                                  |
| 3   | 川崎市 | 子育て制度に関する対話型FAQサービス        | 利用者との対話（チャットボット）を通じて、適切な情報を案内できるようQ&Aの候補が複数存在する場合には選択肢を提示したり、関連性の高いキーワードを表示 |
| 4   | 徳島県 | 阿波おどりFAQサービス               | 徳島県ホームページ内に「阿波おどりAI コンシェルジュ」を開設し、4カ国語（日本語・英語・中国語（簡体字）・韓国語）により、一問一答式で質問に回答   |
| 5   | 新潟市 | 公共施設マネジメントに係る対話型意見聴き取りサービス | AIと対話するインタビューボットを用いることで、対話しながら掘り下げられた意見を多数かつ幅広い市民から短期間に把握                   |
| 6   | 港区  | 外国人への問合せ自動応答サービス           | 英語による質問内容にもとづき、あらかじめ用意した回答の中から、外国人が求めている回答を判断し、自動応答                         |

