

A I を利用した対話型案内サービスの実証実験

結果報告書

令和元年 8 月

相模原市

1 実証実験の背景

少子高齢化による人口減少が社会課題として顕在化する中で、地方自治体においても生産年齢人口の減少による税収入の減少、職員数の減少に対応した行政サービスの維持等、様々な行政課題が見込まれています。

本市では、こうした課題に対するICTの活用分野や有効性について研究していた中で、協力事業者より、AI（人工知能）を利用した対話型の案内サービスに関する提案があったことから、今回の実証実験を実施しました。

2 実証実験の概要

(1) 目的

AI（人工知能）を活用した「対話型案内サービス」について、試験的にサービスを提供することにより、市民視点での効果や課題を踏まえた導入の検討をすること

(2) 実施期間

平成31年2月1日（金）から3月31日（日）まで（59日間）

(3) 提供サービス

ア サービス名称

AIスタッフ総合案内サービス

イ サービス内容

スマートフォンアプリLINEを利用し、あらかじめ「ともだち」登録していただいたサービス利用者からの行政手続きや、制度等に関する問い合わせに対して対話形式で回答する。

ウ 対応分野

妊娠・出産、子育て、ゴミ、戸籍、マイナンバー、税、福祉等の34分野

(4) 対象者

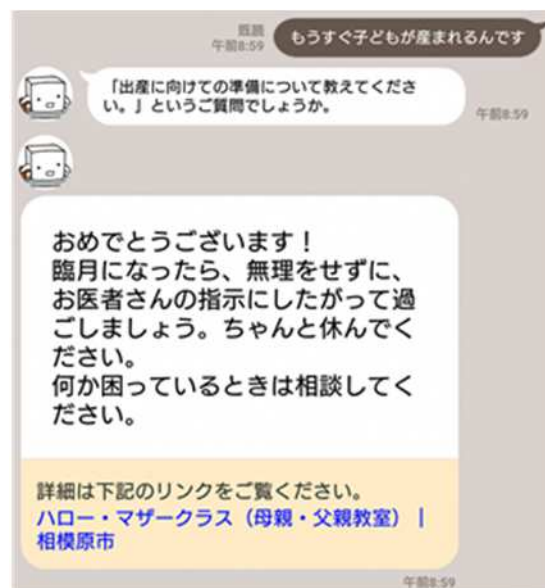
市内、市外を問わずLINE利用者

(5) 協力事業者

(株)三菱総合研究所、(株)アイネス、日本ビジネスシステムズ(株)

(6) 実証実験の周知

報道提供（市・協力事業者）、広報さがみはら、市ホームページ・Facebook、チラシ掲示・配架（公共施設、包括連携協定大学等）等

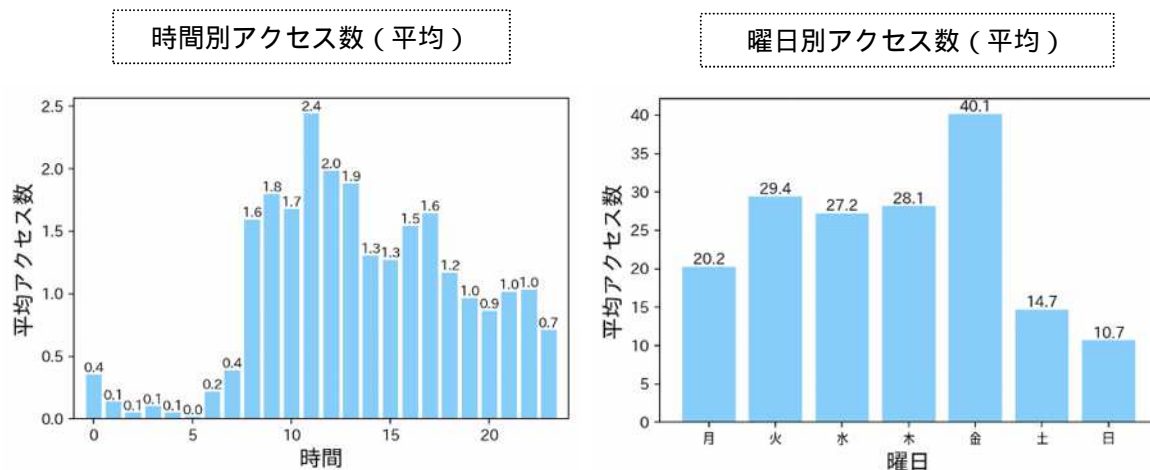


画面イメージ

2 実証実験の結果

(1) 利用者数等

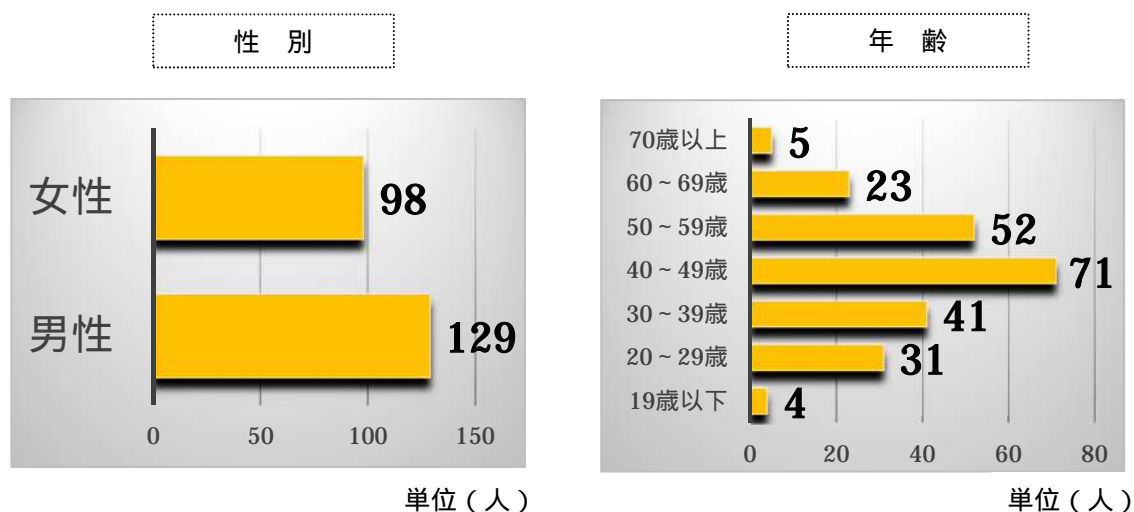
サービス利用者数（LINEともだち登録者数）	834人
問い合わせ件数	6,936件



比較的に平日の日中に多く利用されました。

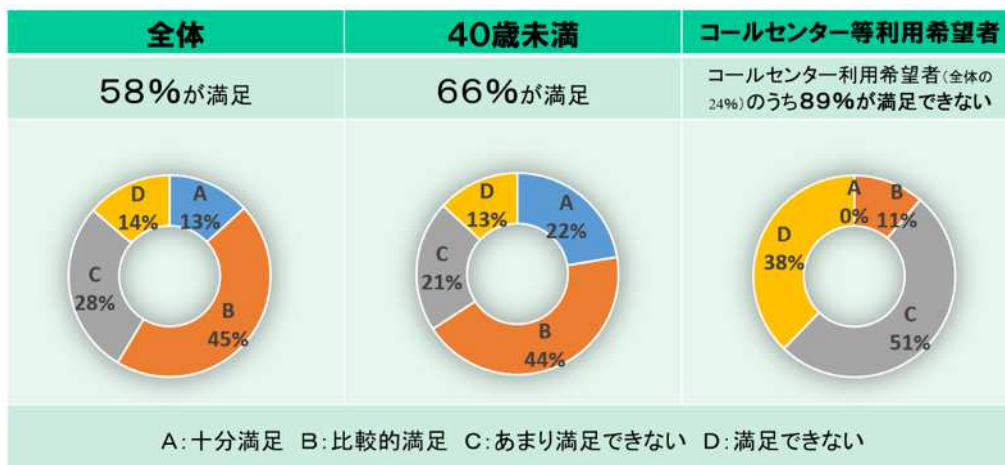
(2) アンケート調査結果

サービス利用者834人のうち、227人の方にアンケートのご回答をいただきました。



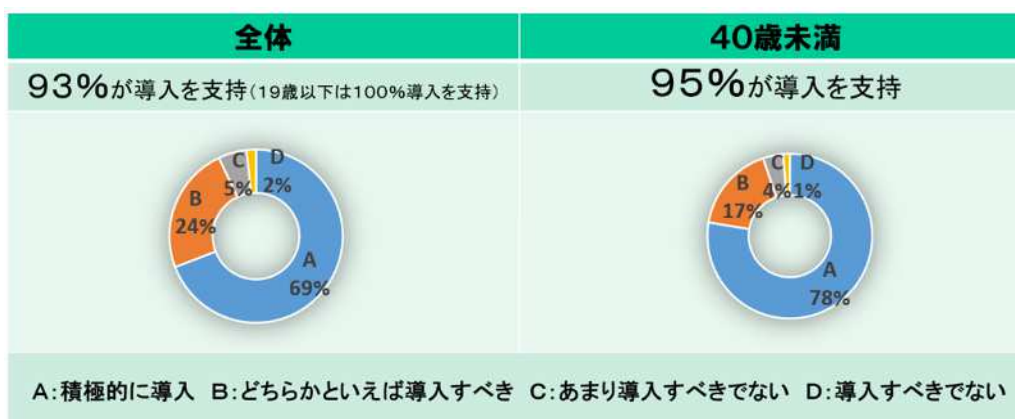
性別、年齢では大きな偏りなくアンケートの回答が得られました。

問4．本サービスを使用して、「満足する回答が得られたか」についてご回答下さい。



58%の方から、「満足な回答が得られた」との回答をいただきましたが、さらなる回答精度向上の必要性も認められました。

問5．本サービスのようなICT（情報通信技術）を利用した案内サービスに関する「今後の導入」についてご回答下さい。



93%の方から、「導入を支持する」との回答をいただきました。

3 まとめ

アンケートの回答から、サービスの利便性、必要性等について高い評価が認められるとともに、既存のサービスにはない、ICT（情報通信技術）を活用した案内サービスに対する期待の高さも認められました。また、サービス基盤として、多くの方に利用されているソーシャルネットワークサービスであるLINEを活用したことは、利便性の観点から利用者の増加に大きく貢献したと考えられます。

一方で、回答に対する満足度を踏まえると、市の応答履歴等を活用することでAI（人工知能）の機能向上を図る等、回答精度を向上させるための取組が必要になるとともに、より多くの方々にご利用いただくための周知方法の検討や回答できる分野の拡大等の課題も確認されました。

今後は、前述の課題等への対応に留意しつつ、更なる案内サービスの向上を目的として、本年度中の導入に向けた取組を実施していきます。

以上