

令和6年9月5日

各位

大阪市天王寺区上本町5丁目3番15号  
株式会社サイネックス  
代表取締役社長 村田吉優  
(東証スタンダードコード番号2376)  
問い合わせ先  
取締役執行役員 ICT事業推進本部長  
久保博信  
電話 06-6766-3333

## 岐阜県大垣市とAIチャットロボットに関する契約締結のお知らせ

—— AIを活用したチャットロボットで、住民対応の迅速化と住民サービス向上を支援 ——

株式会社サイネックスは、岐阜県大垣市(石田仁市長)と「大垣市AIチャットロボットサービス構築及び運用・保守業務委託」に関する契約を締結いたしましたので、お知らせいたします。

### 1. 『AIチャットロボットシステム構築業務』について

大垣市では、令和2年1月から導入した市民向けAIチャットロボットにて、住民からの問い合わせに対応しているものの、市単独利用のAIであることや日本語のみの対応のため、多様化する住民のニーズに応えられておらず、他団体との共同利用型システムに切り替え、AI学習機能の向上や多言語への対応などの機能拡充をおこなうことで、24時間365日必要とする情報を、より多くの住民の困りごとに対し、よりの確に提供できるAIチャットロボットを構築することを目指しています。

一方、当社グループは、官民協働の精神により、全国の自治体に対し、ICTを活用した住民サービスの向上、業務の効率化を支援する各種サービスの提案をしており、このたび大垣市と「大垣市AIチャットロボットサービス構築及び運用・保守業務委託」に関する契約を締結いたしました。行政サービスを拡充するため、24時間365日利用可能なAIチャットロボットを提供し、住民からの質問に対して、AIが自動応答する仕組みから、職員の業務の効率化と住民への迅速な対応を支援してまいります。

### 2. 「AIチャットロボット」の概要

今般、当社が提供する「AIチャットロボット」は、参加する都道府県および市区町村が共同で利用できる総合案内のAIチャットロボットです。共同利用のため、参加する自治体すべての情報を効率的に学習し、賢く成長したAIを、各都道府県および市区町村別に構築したシステムに反映します。

利用者は、それぞれの地域に即した回答(FAQ)を、24時間365日利用することが可能となり、利用者が入力する自由なテキスト形式による問い合わせに対し、自動的に、各都道府県および市区町村別にあらかじめ準備したFAQの中から最適な回答を表示します。

また、AI機能として、自然言語処理によって入力された質問に対し的確な回答を導くなど、提示する回答に対する利用者からの再質問(フィードバック)も含め、継続的に学習をおこなうことで、さらなる回答精度を向上することが可能となります。

「AIチャットロボット」を導入することにより、住民からの問い合わせチャネルを増やして利便性を向上するとともに、大垣市における職員の問い合わせ対応時間の軽減をはかる有効な手段となります。

### 3. 「AI チャットボット」について

名 称：AI チャットボットサービス

事 業 内 容：住民の質問に対して AI が自動応答するチャットボットの構築・運用

運用開始日：令和 6 年 12 月 25 日（予定）

（注）AI チャットボット：「チャットボット（chatbot）」とは、「チャット」と「ボット」を組み合わせた言葉で、人工知能（AI）を活用した「自動会話プログラム」のこと。

以上

