

2019年2月12日  
株式会社アイネス

## AIを活用した「住民問合わせ応答サービス」の実証を三島市にて開始 ～ 新たな住民サービスの提供や行政事務の効率化等を検証 ～

株式会社アイネス(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:森悦郎、以下「アイネス」と)と株式会社三菱総合研究所(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:森崎孝、以下「MRI」)、日本ビジネスシステムズ株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:牧田幸弘、以下「JBS」)は、三島市が実施する AI を活用した住民問合わせ応答サービスの実証に協力します。

2018年10月に提供を開始した「AI スタッフ総合案内サービス」を利用し、AIを活用した新たな住民サービスの提供や行政事務の効率化等を検証します。

アイネス・MRI・JBSの3社は、「AI スタッフ総合案内サービス」の機能充実や他のAI活用サービスの展開により、AI等デジタル技術の活用によって地域課題の解決を図るRegion-Tech構想を推進しています。

### 三島市における実証内容

実証期間 2019年1月25日(金)～3月31日(日)

実証方法 住民の方々および市職員の方々に、「AI スタッフ総合案内サービス」をご利用のうえ利用者アンケートにお答えいただき、ご意見やご要望を把握して本格導入への検証を行います。

利用方法 QRコードまたはURLからアクセスします。  
<https://www.city.mishima.shizuoka.jp/ipn039304.html>

問い合わせ対応可能な行政サービス分野 妊娠・出産、子育て、住まい、結婚・離婚、ゴミ、健康・医療、戸籍、住民票、印鑑登録、マイナンバー、国民年金、税、福祉・生活支援、学校・教育、雇用・労働、引越し、高齢者・介護、水道・電気・ガス、防災、パスポート、運転免許、国民健康保険、公共施設、都市計画、ご不幸、交通、動物・ペット、消費生活、防犯、消防、人権、自治体の情報・概要

運営 三島市

協力 アイネス、MRI、JBS

### 【ご参考】「AI スタッフ総合案内サービス」およびアイネスの概要

#### 「AIスタッフ総合案内サービス」について

人口減少が急速に進行するわが国では、今後、労働力不足が深刻化し、行政分野にも波及することが予想されています。一方、各自治体に対しては、多様化する住民ニーズやスマートフォン普及によるコミュニケーション手段の変化に合わせた行政サービスの提供が求められています。

こうした課題に対応するため、アイネス・MRI・JBSの3社は、Region-Tech構想に基づいて行政分野におけるAI活用に取り組んでいます。その第一弾として、AIによる住民問合わせ対応サービス「AI スタッフ総合案内サービス」を開発し、2018年2月から3月に、全国35自治体の協力を得て実証実験、そこで得られ

た知見・経験を踏まえ、2018年10月からサービスの提供を開始しております。

サービス提供は、MRI、JBSの2社が、販売代理はアイネスが担当しています。

アイネスとMRIは、2018年5月に締結した業務資本提携契約に基づき、技術・ノウハウ、人材などの面で両社の強みを持ちより、相互補完しながら社会の変化によりスピーディに、よりの確に対応したサービスを提供することで、社会的課題の解決に貢献することを目指してさまざまな取り組みを行っています。

### アイネスについて

アイネスは、全国180以上の地方自治体様に業務システムの構築・運用サービスをご提供してきた実績とノウハウを活用して、この「AI スタッフ総合案内サービス」の販売代理として、多くの自治体様にこのサービスの利便性をお届けし、さらに充実した住民サービス提供に貢献することを目指しています。

#### <本件に関するお問い合わせ先>

株式会社アイネス

〒102-0075 東京都千代田区三番町26番地

#### 【内容に関するお問い合わせ】

公共ソリューション本部 首都圏営業部 「AI スタッフ総合案内サービス」担当

電話：03-6261-3462 メール：koukyo-eigyo@ines.co.jp

#### 【取材に関するお問い合わせ】

経営企画部 広報課

電話：03-6261-3400 メール：koho@ines.co.jp